



Perfil de candidatos para vacante

Puesto: Supervisor de Pisos

Departamento / División: Pisos / Habitaciones

Reporta a: Gobernanta

Descripción del puesto

Puesto de liderazgo “junior” responsable apoyar a la gobernanta en todo momento, incluyendo la coordinación de todos los aspectos y funciones que se incluyen dentro del departamento de pisos. Tiene la responsabilidad de mantener los estándares de calidad y servicio estipulados por la empresa. El supervisor del departamento es el responsable de revisar y hacer efectivas las operaciones diarias de limpieza de habitaciones y zonas comunes (empleados y clientes), gestión de lavandería, y las zonas nobles que pudiesen haber dentro de la propiedad.

Al mismo tiempo, inspecciona las áreas y hace responsable a aquellos empleados de cada sección para asegurar que el trabajo se realiza de la forma mas correcta posible. El supervisor de pisos tendrá que llevar un control especifico del estado de toda la propiedad y reportar cualquier incidencia a la gobernanta. En ese momento, será la gobernanta quien comunique la incidencia al equipo de mantenimiento (o cualquier otro que pudiese ser responsable) para su inmediata reparación/ajuste.

De manera adicional, se encarga de asegurar el buen ambiente de trabajo que ha de haber en el departamento. Es necesario la implementación de técnicas que contribuyan al trabajo en equipo.

Junto con la gobernanta, habrá de apoyar en las tareas administrativas del departamento tales como programación de turnos, contacto con proveedores o cualquier otra necesidad que la gobernanta pudiese manifestar.



Responsabilidades Clave

El candidato al puesto de dicha vacante asumirá las siguientes responsabilidades además de otras:

- Verificar el estado de las habitaciones y modificarlo en el PMS del hotel.
- Comunicar de manera directa el cambio estado de habitaciones.
- Inspeccionar todas las habitaciones antes de liberarla al departamento de recepción.
- Realizar la comunicación necesaria con el departamento de recepción para determinar discrepancias en las habitaciones.
- Apoyar a la gobernanta en la estrategia a seguir para la operativa diaria.
- Adquirir las funciones de gobernanta en su ausencia.
- Actuar como enlace entre el equipo de camareras de pisos y la gobernanta para una mejor orientación al equipo y a la libertad de expresión.
- Documentar y resolver posibles incidentes que pudiesen surgir.
- Preparar y distribuir las hojas de tarea al equipo.
- Asegurarse de que las habitaciones vacantes queden limpias a la mayor brevedad posible para poder ponerlas a la venta.
- Realizar seguimiento de las habitaciones que estuviesen en “No Molestar” y realizar el servicio.
- Revisar áreas públicas tales como gimnasio, parking, baños públicos, etc.
- Asegurarse que los estándares de limpieza establecidos se alcanzan con creces.
- Resolver posibles quejas de clientes y compañeros.
- Observar y proponer métodos de conservación del material del hotel que pudiese estar en riesgo de deterioro.
- Mantener estrictamente un control sobre los objetos perdidos de los clientes y adherirse al protocolo establecido.
- Cumplir y hacer cumplir todos los protocolos y políticas marcadas por la empresa.
- Prestar atención y esfuerzo en mejorar la dinámica operativa del departamento.



Cualidades necesarias

Liderazgo

- Capacidad de ofrecer información a tiempo y transferir conocimientos al equipo.
- Excelente habilidad de comunicación y organizativa.
- Capacidad para escuchar, interactuar positivamente y trabajar eficazmente con los demás.
- Capacidad de delegar y monitorizar tareas asignadas.
- Habilidad de ejecutar y reportar tareas asignadas.
- Conocimiento de las prácticas y principios laborales en un entorno hotelero de 5 estrellas.

Técnico

- Solido conocimiento, experiencial y teórico, de la operativa del departamento de pisos.
- Excelente nivel de conocimiento del sistema operativo (PMS) utilizado en los hoteles.
- Altamente orientado al cliente y a la búsqueda de beneficio financiero.
- Capacidad de impartir formación específica todos los niveles del departamento.
- Plurilingüe (Español e inglés imprescindible). Otros idiomas son recomendables.
- Perfecta atención al detalle.

Personal

- Excelente presentación y alto nivel de aseo personal.
- Encanto personal y poder para convencer a los demás.
- Resiliencia ante contratiempos.
- Orientado al trabajo en equipo y capaz de promover dicha orientación.



Experiencia necesaria

- Mínimo de 3 años de experiencia en el departamento de pisos en hoteles de 4 o 5 estrellas.
- Excelente control del idioma español e inglés, tanto en comunicación oral como escrita.

Yo, _____, soy MYR y estoy orgulloso de unirme al equipo. Con mucho gusto aceptaré todas las responsabilidades para poder cuidar con confianza a nuestros huéspedes y respetar a mis compañeros mientras aprendo y disfruto de mis funciones en esta casa.

Nombre del candidato

Firma del candidato

Fecha