

**DESCRIPCION DE
PUESTOS EN
HOTELES,
RESTAURANTES Y
BARES**

**SIXTO BAEZ
CASILLAS**

Avisos importantes

1-La descripción de las funciones de cada puesto que aquí se detallan, son las mas comunes en los hoteles y restaurantes, pero la empresa podrá quitar, cambiar o añadir algunas funciones a cada puesto según sean sus necesidades.

Para facilitar esta labor este trabajo está hecho en 'WORD' , así se facilitará hacer cambios.

2-Todas las descripciones de puesto deben ser revisadas y autorizadas por el Gerente General antes de ser entregadas a los jefes de cada departamento del hotel o restaurante.

INDICE

1. Formatos Para Análisis de Puesto

- 1.1. Formato Tipo "A" Para Análisis de Puesto
- 1.2. Elementos del Formato Tipo "A"
- 1.3. Formato Tipo "B" Para Análisis de Puesto
- 1.4. Elementos del Formato Tipo "B"

2. Puestos de División Cuartos

- 2.1. Gerente de División Cuartos
- 2.2. Jefe de Reservaciones
- 2.3. Empleado de Reservaciones
- 2.4. Jefe de Recepción
- 2.5. Recepcionista
- 2.6. Asistente del Recepcionista
- 2.7. Jefa de Teléfonos
- 2.8. Telefonista
- 2.9. Gerente Nocturno
- 2.10. Capitán de Bellboys
- 2.11. Bellboy
- 2.12. Portero
- 2.13. Paje
- 2.14. Elevadorista
- 2.15. Ama de Llaves
- 2.16. Supervisora de Ama de Llaves
- 2.17. Camarista
- 2.18. Encargada de Ropería
- 2.19. Costurera
- 2.20. Jefe de Mozos
- 2.21. Mozo
- 2.22. Jefe de Lavandería
- 2.23. Jefe de Valets
- 2.24. Valet
- 2.25. Marcadora de Ropa en la Lavandería
- 2.26. Lavador
- 2.27. Planchador de Lavandería
- 2.28. Lavador y Planchador de Tintorería
- 2.29. Operadora de Mangle

3. Puestos de Alimentos y Bebidas

- 3.1. Gerente de Alimentos y Bebidas
- 3.2. Jefe de Banquetes
- 3.3. Contralor de Costos de Alimentos y Bebidas
- 3.4. Maitre
- 3.5. Capitán de Meseros
- 3.6. Hostess
- 3.7. Mesero
- 3.8. Ayudante de Mesero (Garrotero)
- 3.9. Jefe de Bares
- 3.10. Cantinero
- 3.11. Ayudante de Cantinero
- 3.12. Empleado de Servibar
- 3.13. Chef
- 3.14. Souschef
- 3.15. Cantador de Ordenes
- 3.16. Cocinero (Cocina Caliente)
- 3.17. Ayudante de la Cocina Caliente
- 3.18. Cocinero (Cocina Fría)
- 3.19. Ayudante de la Cocina Fría
- 3.20. Pantry
- 3.21. Carnicero
- 3.22. Pastelero
- 3.23. Chief Steward
- 3.24. Floor Steward
- 3.25. Steward
- 3.26. Tomadora de Ordenes

4. Puestos de Mantenimiento

- 4.1. Jefe de Mantenimiento
- 4.2. Fogonero
- 4.3. Operador de Caldera
- 4.4. Técnico en Refrigeración y Aire condicionado
- 4.5. Electricista
- 4.6. Plomero
- 4.7. Albañil
- 4.8. Pintor
- 4.9. Carpintero

- 4.10. Jardinero
- 4.11-Almacenista de Mantenimiento
- 4.12-Operador de cuartos
- 4.13. Encargado de la Alberca

5. Puestos de Contabilidad

- 5.1. Contralor
- 5.2. Contador
- 5.3. Encargado de Crédito y Cobranza
- 5.4. Encargado de Cuentas por Pagar
- 5.5. Encargado de la Nómina
- 5.6. Auditor de Ingresos
- 5.7. Chequero General
- 5.8. Auditor Nocturno
- 5.9. Jefe de Cajeros Departamentales
- 5.10. Cajero Departamental
- 5.11. Cajero de Recepción.
- 5.12. Cajero General
- 5.13. Almacenista
- 5.14-Auxiliar de Almacen.
- 5.15-Mensajero

6. Puestos Diversos

- 6.1. Director de Operaciones
- 6.2. Gerente General
- 6.3. Gerente en Turno
- 6.4. Gerente de Ventas
- 6.5. Liaison
- 6.6. Gerente de Relaciones Públicas
- 6.7. Empleada de Relaciones Publicas
- 6.8- Concierge
- 6.9. Gerente de Entretenimiento
- 6.10. Animador
- 6.11. Gerente de Compras
- 6.12. Secretaria de Compras
- 6.13.Comprador
- 6.14-Encargado de Sistemas
- 6.15-Gerente de Recursos Humanos

- 6.16-Jefe de Personal
- 6.17-Jefe de Capacitación
- 6.18-Analista de Operaciones
- 6.19-Secretaria
- 6.20-Jefe de Seguridad
- 6.21-Agente de Seguridad
- 6.22-Tomador de Tiempo

PREFACIO

El objetivo principal de este trabajo es el establecimiento de formatos y tareas mediante las cuales cada hotel pueda elaborar sus propias descripciones de puestos, según sus necesidades específicas.

Se han incluido 100 descripciones específicas de puestos dentro de los departamentos del hotel; éstas se han elaborado realizando un largo y arduo trabajo de investigación principalmente en hoteles y restaurantes cuya organización y servicio los han colocado como los mejores del mundo.

El Texto será de gran ayuda para los hoteles y restaurantes cuando elaboren e implementen planes y programas de capacitación y adiestramiento para su personal.

También colaborará para que las escuelas de turismo elaboren o revisen sus planes y programas de estudio.

A los estudiantes de turismo les será de gran ayuda, principalmente en los cursos referentes al área de hoteles y restaurantes.

El Autor

1-Formatos Para Análisis de Puesto

1.1. FORMATO TIPO "A" PARA ANÁLISIS DE PUESTO

1. Identificación

- 1.1. Nombre del establecimiento.
- 1.2. Departamento.
- 1.3. Localización física.
- 1.4. Nombre del puesto.
- 1.5. Número del puesto.
- 1.6. Número en el catálogo nacional de ocupación.
- 1.7. Preparado por.
- 1.8. Fecha de elaboración.

2. Descripción genérica

3. Requisitos de actuación

- 3.1. Ausentismo.
- 3.2. Retrasos.
- 3.3. Precisión.
- 3.4. Velocidad.
- 3.5. Destreza.
- 3.6. Roturas.
- 3.7. Ventas.
- 3.8. Quejas.
- 3.9. Apariencia física.
- 3.10. Limpieza.
 - Pelo.
 - Uñas.
 - Cara.
 - Manos.
 - Cuerpo.
 - Vestido.
- 3.11. Conducta.

Cortesía.

Tacto.

4. Características del empleado

4.1. Educación general y capacitación profesional.

4.1.1. Educación general.

4.1.2. Capacitación profesional.

4.1.3. Experiencia deseada.

4.1.4. Conocimientos técnicos.

4.1.5. Habilidades especiales.

4.2. Aptitudes.

4.2.1. Inteligencia.

4.2.2. Dominio verbal.

4.2.3. Lenguaje.

4.2.4. Numérica.

4.2.5. Espacial.

4.2.6. Percepción de forma.

4.2.7. Coordinación motora.

4.2.8. Destreza manual.

4.2.9. Coordinación vista-mano-pie.

4.2.10. Discriminación de colores.

4.3. Intereses.

4.3.1. Relaciones con datos.

4.3.2. Relaciones con personas.

4.3.3. Relaciones con objetos.

4.4. Demandas físicas.

4.5. Salud.

4.5.1. Sexo.

4.5.2. Estudios paraclínicos.

Radiografía postero –
anterior de tórax.

Prueba de Wasserman.
Prueba de gonorrea.
Prueba de tuberculosis.
Examen de Papanicolau.
Prueba de gravidez.
Examen general de orina.
Citología sanguínea.
Química sanguínea.
Urograma excretor.
Coproparasitoscopías.
Otros análisis.

5. Materiales y equipo

- 5.1. Equipo para operar.
- 5.2. Equipo utilizado.
- 5.3. Herramientas utilizadas.
- 5.4. Materiales a su cargo.
- 5.5. Ingredientes que procesa.

6. Condiciones de trabajo

- 6.1. Ambiente físico.
- 6.2. Uniforme.
- 6.3. Días de trabajo.
- 6.4. Horario de trabajo.
- 6.5. Vacaciones.
- 6.6. Compensaciones económicas adicionales.
- 6.7. Prestaciones adicionales a las que obliga la ley federal del trabajo.

7. Relaciones de trabajo

- 7.1. Promoción de.
- 7.2. Promoción a.
- 7.3. Supervisado por.
- 7.4. Supervisa a.
- 7.5. Interrelaciones con otros empleados.

8. Descripción de labores

1.2. ELEMENTOS DEL FORMATO TIPO "A"

1. Identificación

1.1. Nombre del establecimiento. Se coloca el nombre del hotel, restaurante o bar. Ejemplo: Hotel Acapulco Princess, Hotel Guadalajara Sheraton, Restaurante del Lago, etc.

1.2. Departamento. Se refiere al nombre del departamento dentro del hotel. Ejemplo: Ama de llaves, lavandería, reservaciones, etc.

1.3. Localización física. Es el área donde generalmente el empleado efectúa su trabajo. Ejemplo: Cocina, almacén, cafetería, etc.

1.4. Nombre del puesto. Mesero, camarista, bellboy, cantinero, etc.

1.5. Número del Puesto. Se compone de 4 cifras. Ejemplo: 2135, 1311, 5121, etc. Los números se determinan de la siguiente forma:

a) El primer número es el área administrativa donde está localizado. Ejemplo:

1. División de alimentos y bebidas.
2. División cuartos.
3. Contabilidad.
4. Mantenimiento.
5. Personal.
6. Ventas.

b) El segundo número es el departamento dentro del área administrativa. Ejemplo: Dentro del área administrativa No. 2, Correspondiente a división cuartos, encontramos los siguientes departamentos:

1. Reservaciones.
2. Recepción.
3. Teléfonos.
4. Bellboys.
5. Ama de llaves.
6. Lavandería.

c) El tercer número significa la sección dentro de un departamento. Ejemplo: Dentro del departamento de ama de llaves encontramos las secciones siguientes:

1. Jefatura del departamento.
2. Ropería.

3. Limpieza de áreas de cuartos.
4. Limpieza en general.

d) El cuarto número significa el puesto dentro de la sección. Ejemplo: En ropería podemos encontrar los puestos de:

1. Encargada de ropería.
2. Costurera.

Para concluir se darán dos ejemplos: El puesto número 2521 corresponde al puesto de encargada de ropería y el número 2511 corresponde al ama de llaves.

- 1.6. Número en el Catálogo Nacional de Ocupación. En la mayoría de los países, el gobierno dispone de este catálogo (que se tendrá que consultar). En México, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social es quien tiene elaborado dicho catálogo.
- 1.7. Preparado por: Nombre del empleado o empleados que elaboraron la descripción.
- 1.8. Fecha de elaboración: Día, mes y año.

2. Descripción genérica

Es la explicación de la actividad más característica del puesto que sirva para definirlo, con brevedad y sin entrar en detalles.

3. Requisitos de actuación

- 3.1. Ausentismo. Se refiere al número máximo de faltas injustificadas que se le pueden permitir al empleado en un periodo de tiempo.
- 3.2. Retrasos. Número máximo de llegadas tarde al trabajo que se le pueden permitir al empleado en un periodo de tiempo.
- 3.3. Precisión. Es el grado de exactitud al efectuar un trabajo. Ejemplo: Un mesero tendrá una comanda equivocada cada 50.
- 3.4. Velocidad. Se refiere a la cantidad de trabajo desarrollado en un periodo de tiempo. Ejemplo: Una secretaria podrá escribir a máquina un mínimo de 60 palabras por minuto sin errores. Un mesero servirá un promedio de 50 cubiertos durante la cena.
- 3.5. Destreza. Es la habilidad para efectuar un trabajo determinado. Ejemplo: Dada una lista de 30 diferentes tipos de cocteles, un cantinero podrá elaborar 29 de ellos.
- 3.6. Roturas. Se escribe la cantidad máxima que puede permitírsele al empleado, como parte misma del trabajo. Ejemplo: Un steward rompe un promedio mensual de 30 piezas, ya sean de vajilla o de cristalería. (Desde luego, se le capacita y motiva para que no rompa ninguna.)

- 3.7. Ventas. Se escriben las ventas que se esperan del empleado en un determinado tiempo. Ejemplo: Un mesero vende un promedio diario de 10 botellas de vino durante la cena. El jefe de banquetes vende un promedio mensual de un millón y medio de pesos.
- 3.8. Quejas. Número máximo de quejas del cliente por mal servicio. Ejemplo: Se puede recibir en un mes un máximo de una queja por mal servicio de un recepcionista.
- 3.9. Apariencia física. Se anotan los aspectos de apariencia física según sea el departamento. Ejemplo: En el departamento de relaciones públicas las empleadas deben poseer belleza facial y sonrisa amable.
- 3.10. Limpieza. Se deben anotar los niveles E, MB, B o R, según el puesto. Ejemplo: En el puesto de mesero:
- | | |
|-------------------|----|
| Pelo | MB |
| Uñas | MB |
| Piel facial | B |
| Manos | .E |
| Axilas | .E |
| Ropa | .E |
- Estos requisitos varían según cada hotel.

3.11. Conducta. Se incluyen los siguientes aspectos:

- | | |
|----------------|--------------|
| Cortesía | E, MB, B o R |
| Tacto | E, MB, B o R |

4. Características del empleado

- 4.1. Educación general y capacitación profesional.
- 4.1.1. Educación general. Es el nivel académico requerido. Ejemplo: Primaria, secundaria, etc.
- 4.1.2. Capacitación profesional. Estudios adicionales dentro de una área específica. Ejemplos: Relaciones humanas, comunicación, actualización fiscal, contabilidad de costos, etc.
- 4.1.3. Experiencia deseada. En días, meses y años.
- 4.1.4. Conocimientos técnicos. Son los conocimientos prácticos aplicados a una especialidad. Ejemplos: Manejo de caja registradora, almacenamiento de vinos, técnicas de promoción, inglés, etc.
- 4.1.5. Habilidades especiales. En un hotel existen algunos puestos que requieren alguna de las siguientes habilidades: Facilidad de

palabra, creatividad, simpatía, etc.

4.2. Aptitudes. Se coloca cualquiera de las siguientes calificaciones:

E (excelente), MB (muy buena), B (buena) o R (regular).

4.2.1. Inteligencia. Habilidad para razonar.

4.2.2. Verbal. Habilidad para entender el significado de palabras o cosas.

4.2.3. Lenguaje. Habilidad para leer, hablar o escribir más de un idioma.

4.2.4. Numérica. Habilidad para efectuar rápidamente operaciones aritméticas. Ejemplos: Un cajero debe obtener "E", un recepcionista "MB", etc.

4.2.5. Espacial. Habilidad para comprender formas en el espacio.

4.2.6. Percepción de forma. Habilidad para percibir dibujos o material gráfico.

4.2.7. Coordinación motora. Habilidad para coordinar ojos, manos y dedos rápidamente. Ejemplo: Un carnicero debe tener una coordinación motora "E".

4.2.8. Destreza manual. Habilidad para mover las manos hábilmente.

4.2.9. Coordinación vista-mano-pie. Habilidad para mover manos y pies coordinadamente.

4.2.10. Discriminación de colores. Habilidad para reconocer igualdad o desigualdad de colores.

4.3. Intereses.

4.3.1. Relaciones con datos. Se escribe uno o varios de los siguientes números:

1. Conocer.
2. Comprender.
3. Calcular.
4. Aplicar.
5. Analizar.
6. Coordinar.
7. Sintetizar.

4.3.2. Relaciones con personas. Se escribe uno o varios de los siguientes números:

1. Obedecer.
2. Hablar.
3. Persuadir.

4. Supervisar.
5. Instruir.
6. Negociar.
7. Mandar.
8. Sugerir.

4.3.3. Relaciones con objetos. Se escribe uno o varios de los siguientes números:

1. Cuidar.
2. Limpiar.
3. Manipular.
4. Manejar.
5. Controlar.
6. Trabajo de precisión.
7. Manejo de valores (se debe indicar la cantidad promedio diaria, semanal o mensual que maneja).

4.4. Demandas físicas. Son las especificaciones físicas que el puesto requiere. Ejemplo; Edad, estatura, peso, complexión, vista excelente, buena capacidad auditiva, etc.

4.5. Salud.

4.5.1. Sexo, Masculino o femenino.

4.5.2. Estudios paraclínicos. Son aquellos exámenes a que debe someterse el aspirante al puesto. También se deben incluir los periodos de tiempo en que se deben hacer exámenes periódicos al empleado. En algunos países el personal que maneja alimentos y bebidas requiere una tarjeta de salud que se debe renovar semestralmente.

5. Materiales y equipo

5.1. Equipo para operar. Ejemplos: Aspiradora, pulidora, batidora, caja registradora, conmutador telefónico, máquina de coser, máquina de escribir, podadora, lavadora, etc.

5.2. Equipo utilizado. Ejemplos: Cristalería, vajilla, cuchillos, carretillas para equipaje, equipo de seguridad, etc.

5.3. Herramientas utilizadas. Ejemplos: Martillo, desarmador, sacacorchos, escaleras, tijeras, soplete, cepillos, etc.

5.4. Materiales a su cargo. Toallas, sábanas, fundas, mantelería, detergentes, insecticidas, blanqueadores, menús, servilletas, hielo,

tirillas de reservación, etc.

5.5. Ingredientes que procesa. Ejemplos: Pinturas, grasas, productos químicos, jugos, salsas, etc.

6. Condiciones de trabajo

6.1. Ambiente físico. Debe incluir lo siguiente:

- a) Lugar (lugar cerrado, intemperie o ambos).
- b) Temperatura promedio.
- c) Humedad.
- d) Ruidos y vibraciones.
- e) Riesgos de trabajo.
- f) Vapores.
- g) Olores.
- h) Polvo.
- i) Ventilación.

6.2. Uniforme. Ejemplo: Un bellboy usará pantalón azul, chaleco azul y moño azul (proporcionados por el hotel). También zapatos negros, calcetines oscuros y camisa blanca (proporcionados por el empleado).

6.3. Días de trabajo. Se especifican los días de la semana que debe laborar el empleado.

6.4. Horario de trabajo. Se deben especificar las horas de entrada y salida del trabajador.

6.5. Vacaciones. Se escriben los años de trabajo y sus correspondientes días de vacaciones.

6.6. Compensaciones económicas adicionales. Ejemplos: propinas de clientes, comisiones por botellas de vino vendidas, etc.

6.7. Prestaciones adicionales a las que obliga la Ley Federal del Trabajo. Ejemplos: Una comida diaria, una habitación de cortesía por 3 noches en un hotel de la misma cadena (1 vez al año), automóvil prestado, etc.

7. Relaciones de trabajo

7.1. Promoción de: Se escribe el o los nombres de los puestos de los cuales podemos promover empleados al puesto que estamos elaborando.

7.2. Promoción a: Se refiere al o a los puestos a que el empleado de la descripción puede ser ascendido.

7.3. Supervisado por: Se anota el o los nombres de las personas que supervisan al empleado de la descripción.

- 7.4. Supervisa a: Se anotan los nombres de los puestos a los cuales supervisa.
- 7.5. Interrelaciones con otros empleados. Se anotan los nombres de los puestos cuyos empleados no dan ni reciben órdenes de ellos, pero trabajan conjuntamente. Ejemplo: Un mesero tiene relaciones con empleados que ocupan los siguientes puestos: Cocineros, cantineros, cajeros, stewards y tomadoras de órdenes.

8. Descripción de labores

Se deben detallar las actividades específicas del empleado. Pueden separarse en: Actividades diarias, periódicas y ocasionales. Ejemplos: Recibe pagos, elabora tirillas, lava cristalería, limpia pisos, tiende camas, contesta el teléfono, elabora pólizas, recibe mercancía, etc. En términos generales, son actividades cuya conducta es evaluable.

1.3. FORMATO TIPO "B" PARA ANÁLISIS DE PUESTO

1. Generales

1.1. Denominación del puesto _____

1.2. Departamento _____

1.3. Área _____

1.4. Jefe inmediato superior _____

1.5. Jornada de trabajo _____

1.6. Localización física _____

1.7. Localización en la organización _____

2. Descripción genérica

3. Descripción analítica

a) Funciones continuas

b) Funciones periódicas

c) Funciones ocasionales

4. Requerimientos

4.1. Escolaridad _____

4.2. Conocimientos especiales _____

4.3. Idiomas _____

4.4. Experiencia _____

4.5. Capacitación requerida _____

4.6. Iniciativa _____

4.7. Esfuerzo mental _____

4.8. Esfuerzo físico _____

5. Responsabilidad

5.1. Por el trabajo de otros

5.2. Por equipo, materiales y valores

5.3. Por relaciones

5.4. Por manejo de datos confidenciales

5.5. Por resultados numéricos

6. Condiciones de trabajo

6.1. Ambiente físico _____

6.2. Tipo _____

6.3. Riesgos de accidentes de trabajo

6.4. Riesgos por enfermedades profesionales

7. Perfil

7.1. Edad _____

7.2. Sexo _____

7.3. Estado Civil _____

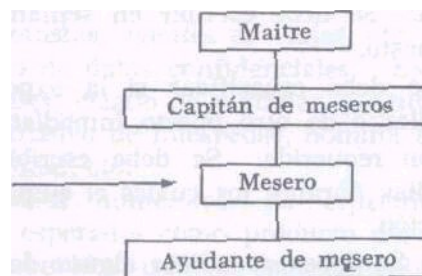
7.4. Rasgos físicos deseables _____

7.5. Características psicológicas deseables

1.4. ELEMENTOS DEL FORMATO TIPO "B"

1. Generales

- 1.1. Denominación del puesto. Se escribe el nombre del puesto. Ejemplos: Recepcionista, camarista, pastelero, cajero general, bellboy, etc.
- 1.2. Departamento. Ejemplos: Ama de llaves, cocina, seguridad, contabilidad, etc.
- 1.3. Área. Se refiere al área o a la división administrativa dentro del hotel. Ejemplo: División cuartos, finanzas, alimentos y bebidas, etc.
- 1.4. Jefe inmediato superior. Ejemplos: El jefe inmediato superior del portero es el capitán de bellboys y el jefe inmediato superior del capitán de meseros es el maitre.
- 1.5. Jornada de trabajo. Puede ser fija o variable, según el puesto. Ejemplo: Un empleado del departamento de contabilidad tiene jornada de trabajo fija, mientras que un mesero puede tener jornada variable, según las necesidades del hotel. Es conveniente anotar también los horarios de trabajo en los que el empleado labora. También se debe anotar el número probable de horas extras que el empleado trabaja cada semana o mes.
- 1.6. Localización física. Se señala el o los lugares dentro del edificio donde el empleado generalmente se encuentra trabajando.
- 1.7. Localización en la organización. Se dibuja una parte del organigrama general del hotel, marcando donde se encuentra localizado el puesto. Ejemplo: Si estuviéramos elaborando el puesto de mesero, se dibujaría lo siguiente:



2. Descripción genérica

Se escribe una descripción general del puesto, sin entrar en detalles.

3. Descripción analítica

Se especifica cada una de las funciones específicas que debe realizar el empleado que ocupa el puesto.

Es conveniente que se separen en funciones continuas, periódicas y ocasionales.

Ejemplo: En el puesto de recepcionista, una función continua es atender a los clientes que llegan a registrarse. Una función periódica es levantar inventarios de llaves de cuartos cada semana.

Una función ocasional es prerregistrar a personas de grupos y convenciones.

4. Requerimientos

4.1. Escolaridad. Grado mínimo de estudios que se requieren para ocupar el puesto. (Primaria, secundaria, carrera técnica, etc.)

4.2. Conocimientos especiales. Ejemplos: Manejo de caja registradora, almacenamiento de vinos, conocimiento de los atractivos turísticos de la ciudad, operación de calderas, etc.

4.3. Idiomas. Se debe escribir el nombre del idioma con su correspondiente nivel de eficiencia, según la siguiente tabla;

1. Leerlo.
2. Leerlo y escribirlo.
3. Hablarlo.
4. Leerlo, escribirlo y hablarlo.

Ejemplos: El puesto de bellboy requiere Inglés-3 (hablarlo) y el puesto de gerente de ventas requiere Inglés-4 y Francés-2.

4.4. Experiencia. Se debe escribir en semanas, meses o años, según el puesto.

También se debe especificar si la experiencia es de un puesto similar o de otro puesto inmediato inferior.

4.5. Capacitación requerida. Se debe escribir el número promedio de días durante los cuales el empleado estará sujeto a capacitación.

4.6. Iniciativa. Se debe especificar alguno de los siguientes niveles :

1. Se requiere habilidad para interpretar órdenes recibidas y ejecutarlas

adecuadamente.

2. Se requiere iniciativa para resolver problemas sencillos.
3. Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan en el trabajo.
4. Se requiere iniciativa para resolver problemas de gran complejidad.

4.7. Esfuerzo mental. Se debe especificar alguno de los siguientes niveles:

1. Atención normal al trabajo.
2. Requiere mucha atención en periodos ocasionales.
3. Requiere mucha atención en periodos continuos de tiempo.

4.8. Esfuerzo físico. Se debe especificar alguno de los siguientes niveles:

1. El trabajo requiere poco esfuerzo.
2. El trabajo requiere esfuerzo físico intenso en algunas ocasiones.
3. El trabajo requiere esfuerzo físico intenso en forma continua.

5. Responsabilidad

5.1. Por el trabajo de otros. Se deben especificar los nombres de los puestos de las personas que supervisa directamente.

5.2. Por equipo, materiales y valores. Se debe especificar el equipo y materiales que debe tener a su cargo el empleado que ocupa el puesto. Respecto a valores deben cuantificarse en dinero dichos valores. Ejemplos: Un cajero departamental de la cafetería manejará valores en un promedio diario de \$ _____.

5.3. Por relaciones. Se deben especificar los nombres de personas o agrupaciones con quienes el empleado debe tener buenas relaciones para beneficio del Hotel. Ejemplo: Proveedores, accionistas, agentes de viajes, etc.

5.4. Por manejo de datos confidenciales. Ejemplo: Ventas departamentales, estado de pérdidas y ganancias, costo de alimentos, archivo de huéspedes, nómina del personal, archivo del personal, etc.

5.5. Por resultados numéricos. Se especifican los resultados numéricos esperados como producto del trabajo. Ejemplos: El costo de bebidas, utilidad departamental, volumen de ventas, etc.

6. Condiciones de trabajo

6.1. Ambiente físico Se especifican según los niveles E (Excelente), B

(Bueno), R (Regular) y M (Malo), los siguientes aspectos:

- a) Iluminación.
- b) Ventilación.
- c) Humedad.
- d) Olores.
- e) Ruido.
- f) Calor.

6.2. Tipo. Se deben especificar, con porcentajes aproximados, las formas en las cuales el empleado ejecuta su trabajo:

- a) De pie.
- b) En vehículo.
- c) Sentado.
- d) Caminando.

6.3. Riesgos de accidentes de trabajo. Se deben especificar una o varias de las siguientes categorías: Caídas, quemaduras, cortadas, raspaduras, mutilaciones, choques eléctricos, machucaduras, etc.

6.4. Riesgos por enfermedades profesionales. Se pueden especificar, según el puesto, de alguna(s) de las siguientes:

Vista, sistema respiratorio, sistema nervioso, etc.

7. Perfil

7.1. Edad. Se especifica la mínima y la máxima requerida.

7.2. Sexo. Se escribe masculino, femenino o no importa.

7.3. Estado civil. Casado, soltero o no importa.

7.4. Rasgos físicos deseables. Se pueden especificar algunos de los siguientes: Buena presentación, estatura mínima de 1.65 m., aseo personal excelente, etc.

7.5. Características psicológicas recomendables. Se pueden especificar algunas de las siguientes: Puntualidad, disciplina, espíritu de cooperación, facilidad de palabra, etc.

Puestos de División Cuartos

2.1. GERENTE DE DIVISIÓN CUARTOS

- 1-Responsable ante el gerente de la operación eficiente de los departamentos de: Reservas, recepción, caja de recepción, teléfonos, bell boys, ama de llaves y lavandería.
- 2-Responsable de la selección y supervisión de los jefes de departamento en su área.
- 3-Establecer y supervisar que se lleven a cabo las políticas de operación de su área.
- 4-Planea, supervisa y controla la operación de grupos y convenciones.
- 5-Establece estándares y normas de servicio en su área.
- 6-Elabora en colaboración con sus jefes departamentales, los presupuestos anuales de ingresos y egresos.
- 7-Analiza con sus jefes de departamento los resultados de la operación mensual.
- 8-Revisa los controles operativos en su área.
- 9-Hace revisiones a la aplicación de las políticas de crédito en su área.
- 10-Asiste y convoca a juntas en área.
- 11-Hace revisiones continuas en todas sus áreas, especialmente cuartos.
- 12-Revisa inventarios mensuales.
- 13-Autoriza requisiciones a compras y al almacén.
- 14-Atiende algunas quejas de clientes.
- 15-Tiene autoridad para otorgar compensaciones a huéspedes.
- 16-Autoriza descuentos y tarifas especiales.
- 17-Apoya a sus jefes departamentales en problemas con el personal.
- 18-Hace guardias ejecutivas.
- 19-Supervisa el aseo en todas sus áreas.
- 20-Revisa los controles de cajas de seguridad.

- 21-Revista controles de llaves, especialmente llaves maestra.
- 22-Revista el llenado y contenido de las bitácoras en su área.
- 23-Establece en coordinación con el jefe de seguridad, normas de seguridad en su área.
- 24-Revista el correcto llenado de reportes de bell boys.
- 25-Analiza y presenta estadística de quejas mensuales en su área.
- 26-Participa en los círculos de calidad y mejora continua .
- 27-Analiza los resultados mensuales con análisis de costos de la lavandería .
- 28-Coordina con el jefe de mantenimiento la programación y bloqueo de habitaciones para su mantenimiento.
- 29-Revista programas de fumigación en sus áreas.
- 30-Promueve la aplicación de programas de ahorro de energía y suministros en su área.
- 31-Promueve la implementación de programas de reciclaje de la basura en sus áreas.
- 32-Autoriza créditos a huéspedes según las políticas establecidas.
- 33-Revista continuamente la efectividad y rotación de cerraduras en cuartos.
- 34-Promueve la elaboración y hace revisiones continuas de los programas de trabajo de sus jefes departamentales.
- 35-Revista la programación de limpieza en sus áreas.
- 36-Promueve las buenas relaciones laborales y el bienestar laboral en su área.
- 37-En coordinación con el jefe de compras atiende a algunos proveedores.
- 38-Promueve programas de capacitación y cursos continuos para mejorar la calidad en el servicio.
- 39-Asiste a juntas del comité ejecutivo.
- 40-Elabora en coordinación con el jefe de reservaciones y el gerente de ventas los pronósticos de ocupación anual, mensual y semanal.
- 41-Con la autorización del gerente general y en coordinación con el jefe de reservaciones cierra fechas.
- 42-En coordinación con el gerente de recursos humanos promueve la creación de círculos de calidad en su área.
- 43-Sugiere a la gerencia general métodos para motivar al personal de área.

44.-Atiende a algunos huéspedes VIP.

43-Supervisa la llegada y salida de grupos y convenciones.

44-Autoriza empacar y almacenar pertenencias de huéspedes.

43-Autoriza cambiar de cuarto pertenencias de huéspedes, cuando éste no se encuentra.

2.2. JEFE DE RESERVACIONES

1. Controla, supervisa y selecciona al personal del departamento responsable del control de las reservaciones.
2. Supervisa llenado correcto de formas impresas del departamento.
- 3-Supervisa que sistema de computo de las reservaciones trabaje eficientemente.
4. Diseña las formas impresas usadas en el departamento.
5. Responsable directo de la entrada y salida de correspondencia de reservaciones.
6. Supervisa todos los procedimientos para entrada, cambio y cancelación de reservaciones.
7. Responsable del control de depósitos y reembolsos de reservaciones.
8. Controla los descuentos según las políticas del hotel.
9. Autoriza extensiones de estancia en periodos de alta ocupación
- 10- Responsable del envío de todos los reportes que envía el departamento.
- 11- Supervisa la elaboración de gráficas de ocupación del hotel.
- 12-Elabora en unión del gerente de división cuartos , los pronósticos de ocupación..
- 13-Responsable de abrir y cerrar fechas en coordinación con el gerente de división cuartos
- 14-Controlar los allotments.
15. Responsable de tener ordenados todos los archivos del departamento
- 16- Soluciona problemas referentes a reservaciones.
- 17- Revisa que el sistema de reservaciones por internet sea eficiente.
- 18- En coordinación con el jefe de sistemas promueve la elaboración de reportes como: Productividad de representantes, productividad de agencias de viajes, reporte geográfico, segmentos del mercado, etc.
- 19- Controla la productividad a través del sistema de internet
- 20- Controla la productividad del sistema lada 800.
- 21- Autoriza el envío de algunas cortesías a cuartos.
- 22- En coordinación con el gerente de ventas solicita programas, listas, depósitos a grupos.
- 23- Reporta a la gerencia de ventas cualquier cancelación de grupo.
- 24- Maneja sobre-ventas.
- 25--Autoriza créditos según las políticas establecidas.
- 26-En coordinación con la oficina de crédito establece convenios con compañías de tarjetas de crédito (Visa., MasterCard, American Express, etc). Para la confirmación de reservaciones a través de tarjetas de crédito.
- 27-El coordinación con el departamento de contabilidad envía pagos de comisiones a las agencias.
- 28.Opera y programa grupos de agencias mayoristas.
- 29-Intercambia información con otros hoteles.
- 30-Hace investigaciones diarias de la ocupación de la competencia.

2.3. EMPLEADO DE RESERVACIONES

Entre sus obligaciones se encuentran las siguientes:

- 1-Atender solicitudes de espacio en reservaciones individuales y grupales.
- 2-Verificar espacios disponibles en la computadora y confirmar el espacio.
3. Conoce el llenado correcto de formas impresas
- 4-Maneja el control de reservaciones en la computadora
- 5-Actualiza la información en la computadora
- 6-Solicita depósitos para garantizar las reservaciones.
7. Llena y envía recibos a cuentas.
8. Llena y envía confirmaciones a clientes
9. Recibe cancelaciones de cuartos.
- 10-Tramita reembolsos por reservaciones que tienen depósito.
11. Recibe y hace los cambios al cambio de fecha de llegada.
- 12 Elabora y envía reportes del departamento.
13. Elabora a través de la computadora las gráficas de ocupación.
14. Archiva papelería.
15. Recibe y envía mensajes a través del servicio internet
- 16-Contestar mensajes de clientes en internet
- 17-Solicita autorizaciones de crédito en casos de reservaciones garantizadas con tarjetas de crédito.
- 18-Realiza trabajo secretarial en la oficina.
- 19-Envía y recibe correspondencia e otros departamentos.
- 20-Solicita el pago de comisiones al departamento de contabilidad
- 21-Cierra fechas en reservaciones por internet.
- 22-Verifica No-Shows en la relaciones de entradas del día anterior.
- 23-Solicita a contabilidad reembolsos por cancelaciones.

2.4-JEFE DE RECEPCIÓN

- 1-Responsable del servicio de la operación de las áreas de recepción, caja de recepción, teléfonos y bell boys.
- 2-Ayuda en la selección y capacitación del personal de área.
- 3-Revista la aplicación correcta de políticas y procedimientos en su área.
- 4-Revista el correcto llenado de formas impresas.
- 5-Supervisa la correcta aplicación de tarifas de cuartos.
- 6-Atiende quejas de clientes hasta su solución.
- 7-Responsable del correcto llenado del reporte diario de quejas de clientes y su concentración mensual.
- 8-Envía a la gerencia de división cuartos y gerencia general el reporte de quejas mensuales recibidas.
- 9-Autorizar salidas tarde de huéspedes.
- 10-Autorizar compensaciones a huéspedes por el mal servicio recibido.
- 11-Autoriza ajustes y correcciones a cuentas de huéspedes.
- 12-Revista controles de llaves de cuartos.
- 13-Revista diariamente la bitácora de pendientes de recepción y caja de recepción.
- 14-Promueve y supervisa las normas de seguridad en su área.
- 15-Entrena y supervisa al personal en lo referente la venta en el mostrados.
- 16-Revista continuamente los controles y sistema para cajas de seguridad de huéspedes.
Hace inventarios continuos e estas llaves.
- 17-Revista las devoluciones de efectivo (Paid Outs).
- 18-Hace revisiones al reporte de ama de llaves, investiga discrepancias.
- 19-Supervisa el trabajo de los bell boys y portero.
- 20-Revista continuamente el sistema de computo establecido.
- 21-Revista el correcto manejo del fondo de caja.

- 22-Hace pre-registros y atiende a grupos y convenciones.
- 23-Revisa diariamente pre-registros y reservaciones del día.
- 24-Atiende personalmente VIPS.
- 25-Con el apoyo de la computadora revisa saldos altos y saldos vencidos de huéspedes.
- 26-Hace revisiones continuas al crédito de huéspedes.
- 27-Autoriza cambios de cuarto sin el huésped.
- 28-Revisa el correcto manejo de tarjetas de crédito y cheques de viajero.
- 29-Supervisa el cambio de dólares.
- 30-Apoya al recepcionista en "Horas Pico"
- 31-Revisa elaboración de reportes nocturnos.
- 32-Establece estándares de calidad en el uso del teléfono en su área.
- 33-En algunas ocasiones recibe reservaciones de cuartos.
- 34-Supervisa el trabajo de las telefonistas.
- 35-Hace guardias ejecutivas.
- 36-Elaborar turnos de trabajo
- 37-Ordena el envío de cortesías a los cuartos.
- 38-Promueve la aplicación de las hojas de comentarios para ser llenadas por el huésped a su salida.
- 39-Asiste juntas de jefes de departamento.
- 40-Hace revisiones de cuartos de VIPS.
- 41-Solicitar reparaciones al departamento de mantenimiento.
- 42- Autoriza cuentas por cobrar siguiendo las políticas establecidas.
- 43-Hace solicitudes al almacén o al departamento de compras de material faltante.
- 44-Controla cupones de alimentos otorgados en la recepción.
- 43-Hace revisiones de recibo de pago anticipado en habitaciones.
- 44-Revisa el correcto llenado y depósito de los sobres de concentración de efectivo de cajeros de recepción.

2.5. RECEPCIONISTA

Su jefe inmediato es el gerente de división cuartos y entre sus obligaciones se encuentran las siguientes:

- 1-Conocer todo el hotel, sus servicios e instalaciones
- 2- Conoce el manejo de la computadora y los programas que maneja.
3. Conoce el reglamento interior de trabajo.
4. Conoce a todos los ejecutivos del hotel.
5. Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos a los huéspedes.
6. Conoce los lugares turísticos de la ciudad.
7. Conoce el llenado de formas de reservaciones y recepción.
8. Debe conocer el manejo del conmutador ya que hace labores de telefonista.
9. Conoce el manejo de la correspondencia.
10. Conoce todos los suministros que tiene un cuarto.
11. Recibe los pendientes del día.
12. Hace revisiones periódicas en la computadora
13. Asigna cuartos según reservaciones.
14. Distribuye la correspondencia.
15. Controla llaves de cuarto y llave maestra.
16. Llena revisiones de almacén para suministros de recepción.
17. Verifica reportes de ama de llaves.
18. Registrar y asignar cuartos a los huéspedes a su entrada.
19. Realiza cambios de cuarto.
20. Da salida a los cuartos a la salida del cliente.
21. Controla entradas de poco equipaje.
22. Envía solicitudes de cortesía.
23. Registra y maneja la entrada de grupos.
24. Cuando el departamento de reservaciones está cerrado, recibe solicitudes, cambios o cancelaciones.
25. Vende los servicios del hotel.

26. Controla los envíos de faxes y mensajes a huéspedes.
27. Realiza revisiones periódicas de cuartos.
28. Solicita al doctor cuando algún huésped lo pide.
29. Debe exponer a su jefe los comentarios que sobre el hotel escuche de los clientes.
30. Supervisa limpieza general de recepción.
31. En algunos hoteles autoriza salidas tarde.
32. Supervisa el trabajo de su asistente..
33. Mantiene actualizado el archivo de recepción.
34. Conoce el manejo de paquetes y planes especiales.
- 35-Sigue las normas de seguridad de recepción.
(Información, llaves, visitas, etc).
- 36-Recibe y entrega pendientes del turno.
- 37.-Maneja tarjetas de crédito.
- 38-Autoriza envíos de camas extras a los cuartos.
- 39-Solicita al departamento de ama de llaves añadir suministros en cuartos de grupos y convenciones.
- 40-Lleva el control de objetos prestados a los huéspedes(Llaves de cajas de seguridad, controles remoto, planchas, artículos deportivos, etc).

2.6. ASISTENTE DEL RECEPCIONISTA

Depende del recepcionista en turno y sus principales obligaciones son:

1. Ayuda al recepcionista en el registro de clientes
2. Actualiza información de clientes en la computadora
3. Contesta teléfonos.
4. Distribuye recados y correspondencia.
5. Controla y entrega llaves de cuartos según sistema.
6. Envía correspondencia a huéspedes.
7. Da información a los huéspedes.
8. Hace el prerregistro de grupos.
9. Hace listas de grupos y las distribuye.
10. Cuando se retira el recepcionista, toma su puesto temporalmente.
11. Realiza inventarios de papelería.
12. Obtiene inventarios de llaves.

2.7-JEFA DE TELEFONOS

Responsable, ante el gerente de división cuartos, del departamento de teléfonos. Sus obligaciones principales son las siguientes:

1. Selecciona, junto con el jefe de personal, al personal del departamento.
2. Entrena al personal de nuevo ingreso.
3. Supervisa el trabajo de las telefonistas.
4. Establece sistemas de trabajo en su departamento.
5. Supervisa que se hagan los cargos respectivos por las llamadas de larga distancia.
6. Revisa las llamadas matutinas a huéspedes.
7. Revisa y archiva el reporte de llamadas de larga distancia. (Manual ó por tasador o por la computadora)
8. Hace reportes a la compañía de teléfonos por fallas en el equipo.
9. Hace el reporte de asistencia de personal.
10. Planea horarios de trabajo de su personal.

11. Supervisa la actualización de la computadora
12. Tiene el control de archivo del departamento de teléfonos.
13. Realiza juntas de personal entre las operadoras.
14. Verifica que el recibo que la compañía de teléfonos manda al hotel para su cobro tenga las llamadas correctas.
15. Realiza ante la compañía de teléfonos aclaraciones si hay discrepancia en los recibos.
16. Cuando una telefonista se ausenta por alguna razón, cubre el puesto de inmediato.
17. Asiste a las juntas de los jefes de departamento.

18. Atiende personalmente las llamadas de huéspedes importantes.
19. Hace reporte semanal al gerente de llamadas oficiales.
20. Elabora presupuestos de ingresos y egresos del departamento.
21. Tiene en control de llamadas telefónicas de huéspedes
22. Mantiene actualizada la lista de teléfonos de emergencia.
- 23-Hace revisiones el abierto o cerrado de líneas telefónicas a los huéspedes sin crédito
- 24-Hace revisiones continuas del funcionamiento del correo de voz.
- 25-Actualiza tarificadores de llamadas de larga distancia.
- 26-Controla los teléfonos celulares usados por ejecutivos del hotel.
- 27-Controla los radios portátiles utilizados en el hotel.
- 28-Establece estándares de tiempo y fraseología al contestar llamadas.

2.8-TELEFONISTA

Debido a sus obligaciones:

1. Conoce el manejo del conmutador.
2. Recibe pendientes del turno anterior.
3. Conoce todos los servicios del hotel y los promueve.
4. Verifica que el equipo de trabajo se encuentre en buenas condiciones.
5. Verifica que las líneas estén funcionando en su totalidad; de no ser así, hace el reporte correspondiente.
6. Atiende solicitudes de clientes para llamadas de larga distancia.
7. Hace cargos a los clientes por llamadas de larga distancia o verifica los mismos en la computadora.
8. Hace la relación de llamadas de larga distancia de su turno
9. Actualiza la información en la computadora
10. Toma y escribe recados telefónicos a los clientes.
11. Localiza personas por medio del voceo.
12. Llama a los huéspedes a la hora que éstos lo deseen (llamadas matutinas a huéspedes).
13. Atiende las llamadas locales, tanto internas como externas.
- 14-Hace limpieza de los mensajes gravados en los correos y voz y cuyos huéspedes ya salieron del hotel.
- 15-Aplica normas de seguridad para los huéspedes.
- 16-Recibe llamadas del exterior para transferirlas a extensiones internas.
- 17-Solicitar depósito por llamadas a huéspedes sin crédito.
- 18-Promover los servicios del hotel.
- 19-Conoce el manual para casos de emergencia: Incendio, terremoto, huracán, etc.
- 20-Llama al médico del hotel cuando se le requiere.
- 21-Reporta a su jefa cuando un empleado del hotel recibe demasiadas llamadas personales.

2.9-GERENTE NOCTURNO

En algunos hoteles el recepcionista nocturno hace la función del gerente durante la noche. Tendrá a su cargo la supervisión del trabajo que ejecutan los empleados que están laborando durante el turno nocturno (agente de seguridad, telefonista, bellboy, empleado de mantenimiento, stewards, camarista, etc.).

En términos generales, el gerente nocturno supervisa que el trabajo de recepción durante el día haya sido el correcto. Se detallan algunas de sus funciones:

1. Revisión de resultados en la computadora
2. Revisión de tarjetas de registro.
3. Verificación y actualización de la computadora
4. Supervisión de correspondencia de huéspedes.
5. Supervisión de saldos altos.
6. Revisa la aplicación de depósitos por reservaciones.
7. Abrir no shows a huéspedes.
8. Abrir cuentas maestras a grupos.
9. Verificación de rentas.
10. Recapitulación nocturna de ingresos a través de la computadora
11. Informe de entradas y salidas con la computadora
12. Informe de movimiento del día con la computadora.
13. Avisos a huéspedes en periodos de alta ocupación.
14. Supervisión de rentas adelantadas.
15. Recepción a cajeros departamentales.
- 16-Supervisa que se cargue renta a huéspedes que entraron antes de las 6 am.

El gerente nocturno tiene autoridad para darle solución a los problemas que se presenten durante su turno.

2.10. CAPITÁN DE BELLBOYS

Responsable, ante el gerente de división cuartos, de los siguientes empleados: bellboys, porteros, pajes y chóferes Entre sus obligaciones se encuentran las siguientes:

1. Selecciona, entrena y supervisa al personal de su departamento.
2. Responsable del montaje y el pedido de artículos indispensables en el departamento.
3. Distribuye tareas entre sus empleados según el sistema de rotación.
4. Verifica que su personal reúna los requisitos indispensables de aseo.
5. Recibe y entrega pendientes del turno.
- 6-Atender los teléfonos de departamento
7. Anotar en su reporte todos los tipos de servicios que desempeñó el departamento: entradas, salidas, cambios, envíos a cuartos, etc.
8. Verifica salidas de caja y llaves a la salida de los huéspedes.
9. Controla la entrada de grupos, marcando y distribuyendo el equipaje, así como guiando a los clientes a sus cuartos.
10. Es responsable de verificar pagos de cuentas en grupos y convenciones, así como de entregar las llaves.
11. Firma y pasa salidas a recepción.
12. Controla en su reporte las entradas de poco equipaje.
13. Reparte propinas de grupos, anotándolo en el libro correspondiente.
14. Asigna estaciones a los bellboys.
15. Controla la guardería de equipaje.

16. Controla y supervisa las llaves de los autos de los clientes.
17. En algunos hoteles, supervisa las unidades de transporte (camionetas, jeeps, etc.).
18. En algunos hoteles, controla el transporte al aeropuerto.
19. Supervisa el funcionamiento de elevadores y escaleras eléctricas.
20. Supervisa periódicamente la limpieza del lobby.
21. Elabora el reporte semanal de asistencia.
22. Elabora la programación de descansos y vacaciones de su personal.
23. Otorga permisos y aplica suspensiones con autorización del jefe inmediato.
24. Hace juntas periódicas con el personal de su departamento para información, entrenamiento o corregir errores.
25. Conoce todos los servicios del hotel y da información a los clientes.
26. Atiende personalmente en entradas, salidas u otros servicios, a "VIPS" o atenciones especiales.
27. Conoce todo lo relativo a la ciudad y sus atractivos.
28. Informa a su jefe inmediato los comentarios de los huéspedes referentes al buen o mal servicio.
29. Elabora los letreros de eventos.
30. Controla los materiales usados: papelería, carretillas, etiquetas, etc.
- 31-Supervisa el trabajo de los chóferes que estacionan autos de clientes.
- 32-En algunos hoteles controla la llave maestra.

2.11-. BELLBOY

Depende directamente del capitán de bellboys. En Hoteles pequeños, su jefe inmediato es el **repcionista** en turno. Entre sus obligaciones se encuentran las siguientes;

1. Debe presentarse a su trabajo en forma puntual y debidamente aseado.
2. Debe tratar con cortesía y amabilidad a los huéspedes.
3. Cuando el huésped entra, lo ayuda con su equipaje hasta la habitación, supervisando dicha habitación, acomodando el equipaje adecuadamente y dando información de los servicios en el cuarto.
4. Conoce y promueve los servicios del hotel.
5. Realiza cambios de cuarto, previa autorización del recepcionista.
6. Acompaña al cliente cuando éste se va, verificando el pago de la cuenta y la entrega de la llave.
7. Supervisa, a la salida del cliente, algún deterioro del cuarto.
8. Conoce los atractivos turísticos de la ciudad y las distancias aproximadas a otros lugares.
9. Lleva flores, telegramas, recados, etc., a las habitaciones de los clientes.
10. Lleva telegramas y paquetes fuera del hotel.
11. Vocea personas en determinadas áreas del hotel.
12. Cuenta, marca y distribuye el equipaje de grupos o convenciones.
- 13-. En algunos hoteles realiza también trabajos de office boy:
 - a) Lleva cheques con cargo a la caja
 - b) Lleva correspondencia interna.
 - c) Lleva requisiciones al almacén.
 - d) Lleva reportes a personal, etc.
14. Cubre las ausencias del portero durante un periodo determinado.
15. En algunos hoteles se hace responsable de estacionar los autos de los huéspedes.
16. Ayuda a la seguridad del hotel, reportando la entrada de personas no gratas o alguna anomalía.
17. Informa los comentarios de los clientes (positivos o negativos), respecto al servicio, al capitán de bellboys.
- 18-Compra medicamentos a huéspedes.
- 19-Siempre vigila el equipaje del cliente para evitar robos.
- 20-Al llegar el cliente siempre cuenta el equipaje y lo verifica con el cliente.
- 21-Muestra habitaciones .
- 2-Responsable de mantener el lobby limpio

2.12. PORTERO

Pertenece al departamento de bellboys. Entre sus obligaciones se encuentran las siguientes:

1. Es responsable de dar la bienvenida y despedida al cliente.
2. Ayuda al cliente con su equipaje hasta a recepción (Lo cuenta y lo verifica con el cliente)
3. Es el jefe inmediato superior de los chóferes de autos de clientes..
4. Conoce el hotel y la ciudad para dar toda la información solicitada.
5. Da información referente a carreteras.
6. Abre y cierra las puertas al llegar o salir los huéspedes.

7. Evita la entrada de personas indeseables para la imagen del hotel (vendedores, boleros, limosneros, etc.).
8. Ayuda a los clientes que llegan con paquetes o algún material pesado.
9. Consigue taxis a huéspedes.
10. Abre las puertas de autos particulares y taxis; supervisa que no se olvide nada e informa de las tarifas de taxis a los clientes.
11. En tiempo de lluvias tapa a los clientes para que no se mojen a su llegada o salida.
12. Responsable de la fluidez del tráfico a la entrada del hotel.
13. En algunos hoteles controla las llaves de los autos de los clientes.
14. Acomoda el equipaje en los autos al salir el cliente.
- 15-Reporta al departamento de seguridad la entrada de autos dañados o con falta de algunos accesorios.
- 16-Vigila que la entrada esté siempre limpia.

2.13. PAJE

Forma parte del departamento de bellboys. Sus obligaciones son:

1. Entrega telegramas, cartas o flores a los huéspedes.
2. Abre cuartos con la llave maestra.
3. Lleva los recados telefónicos a los huéspedes.
4. Vocea huéspedes en casos de urgencia.
5. Distribuye memoranda o notificaciones entre los departamentos respectivos.
6. Hace compras a huéspedes fuera del hotel (Requiere autorización).
7. Lleva paquetes de huéspedes a empresas de envío de paquetería.
- 8-Compra artículos a huéspedes (medicinas, artículos de aseo, etc)
- 9-Realiza trabajo de bell boy en emergencias.

2.14. ELEVADORISTA

Recibe órdenes directas del capitán de bellboys. Sus obligaciones son las siguientes:

1. Responsable de la operación del elevador a su cargo para transportar huéspedes.
2. Debe tener limpio el elevador.
3. Evita sobrecargas al elevador.

4. Conoce el hotel a la perfección para cualquier información a huéspedes.
- 5-Da información de todos los eventos que ocurren en el hotel.
- 6-Reporta la entrada de personas no gratas al hotel
7. Reporta al capitán la salida de huéspedes que transportan ellos mismos su equipaje (el capitán, a su vez, verifica el pago de la cuenta).
8. Evita que empleados no autorizados viajen en elevadores de huéspedes, (existen elevadores especiales para

- mozos, camaristas, meseros, técnicos de mantenimiento, etc.).
9. Conoce los métodos de rescate cuando existe descompostura de algún elevador y hay huéspedes atrapados.
 10. Reporta al capitán de bellboys cualquier desperfecto que observe en su elevador.
 11. Es conveniente que conozca el trabajo del bellboy, para que en época de alta ocupación pueda ejecutar este tipo de trabajo

2.15. AMA DE LLAVES

Su jefe inmediato superior es el gerente de División cuartos y tiene a su cargo los siguientes empleados: Supervisores, camaristas, encargadas de ropería, costureras, jefe de mozos y mozos. Entre sus principales funciones se encuentran las siguientes:

1. Selecciona y entrena al personal de nuevo ingreso en coordinación con la oficina de personal.
2. Participa en la capacitación y adiestramiento de su personal en coordinación con la comisión mixta de capacitación y adiestramiento del hotel.
3. Supervisa toda la operación realizada por el personal del departamento de acuerdo con las normas establecidas.
4. Programa días de descanso, vacaciones, permisos, etc.
5. Asiste al gerente en la elaboración de programación de mantenimiento en cuartos y áreas públicas.
- 6-Elabora la programación de limpieza.
7. Supervisa los inventarios mensuales y requisita lo faltante con autorización del gerente de División cuartos.
8. Mantiene el control de los uniformes de los empleados, ya que éstos deben mantenerse en condiciones óptimas para el servicio.
9. Solicita al departamento de mantenimiento la ejecución de obras en áreas de su responsabilidad.
10. Tiene a su cargo el servicio de niñeras en el hotel.
11. Es responsable de que se le dé un buen uso al equipo usado en el departamento.
12. En coordinación con el jefe de compras, hace la selección de proveedores de artículos de su departamento de acuerdo con las normas de calidad, precio, servicio y crédito.
13. Elabora el presupuesto de gastos.
14. Revisa, en unión con el gerente, los gastos hechos por su departamento en forma periódica.
15. Supervisa los periodos de vida de los suministros usados en su departamento.
16. Tiene control de las llaves usadas por los camaristas y de las llaves maestras.
17. Selecciona el equipo estándar de cada habitación.
18. En algunos hoteles, tiene a su cargo la sección de objetos olvidados por los clientes.
19. Periódicamente organiza juntas entre el personal de su departamento.
20. Asiste a las juntas de jefes de departamento cuando el gerente lo solicita.
21. Envía los reportes que los sistemas del hotel requieren de su departamento.
22. Autoriza transferencias entre departamentos
23. Tiene a su cargo el archivo del departamento.
24. Asigna tareas a sus empleados.
25. Periódicamente llena las formas de evaluación de sus empleados.
26. Autoriza pases de salida de objetos.
27. Supervisa, con el jefe de mantenimiento, las remodelaciones hechas en el hotel.
28. Notifica al cajero de recepción el costo de los materiales que se debe cargar en la cuenta del huésped que ha causado daños.
29. Elabora descripciones de puestos de sus empleados.
30. Elabora el manual de procedimientos de su departamento.
31. Asigna personal para eventos especiales (limpieza, guardarropa).
32. Supervisa los cuartos asignados a "VIPS"
33. Visita a los huéspedes enfermos.
34. Elabora programas de incentivos a su personal, en coordinación con la gerencia general y el departamento de personal.

- 35. Controla la fumigación de todas las áreas del hotel
- 36-Supervisa los controles de la ropa enviada y recibida de la lavandería
- 37-Revisa sistemas y controles de ropería
- 38-Supervisa continuamente cuartos y áreas publicas
- 39-Distribuye el trabajo a camaristas y supervisoras
- 40-Elaborar el reporte de ama de llaves
- 41-Actualizar datos de cuartos en la computadora
- 42-Atender quejas y solicitudes de clientes.
- 43-Supervisar el correcto uso de los suministros
- 44-Revisar el control de bajas y pérdidas de blancos.
- 45-Revisa controles de toallas de alberca
- 46-Revisa controles de ropa enviada por los huéspedes
- 47-Ordena cambios en los estándares de suministros en grupos.
- 48-Requerir material al almacén
- 49-Bloquear y desbloquear cuartos por reparaciones.
- 50-Programa la plantilla básica de personal según la ocupación del hotel.
- 51-Asigna vacaciones y turnos de trabajo y descansos a su personal

2.16. SUPERVISORA DE AMA LLAVES

Recibe órdenes del ama de llaves y tiene a su cargo la supervisión del trabajo de un grupo de camaristas. Entre sus obligaciones se encuentran las siguientes:

- 1-Inspección de la limpieza de habitaciones, corredores, elevadores, estaciones de servicio y áreas públicas.
- 2-Supervisa cada una de las habitaciones en cuanto a limpieza y suministros requeridos.
- 3. Integra el reporte de ama de llaves con los reportes de las camaristas.
- 4. Solicita la ejecución de trabajos al jefe de mantenimiento.
- 5. Investiga diferencias del reporte del ama de llaves con la computadora.
- 6. Entrega y recoge las llaves de cuartos usadas por las camaristas.
- 7. Supervisa la limpieza de los baños de damas en áreas públicas.
- 8. Asesora al ama de llaves en la elaboración de inventarios.
- 9. Inspecciona que los sistemas usados en ropería sean los establecidos.
- 10. Lleva control de la ropa entregada a la lavandería
- 11-Lleva el control de camas extras y cunas
- 12-Supervisa el correcto uso de blancos y suministros
- 13-Supervisa la fumigación en cuartos.
- 14-Ayuda en la elaboración de presupuestos
- 15-Ayuda a levantar inventarios
- 16-Participa en la programación de limpieza
- 17-Requerir de material al almacén.
- 18-Capacita alas camaristas.
- 19-Promueve el ahorro de energía entre las camaristas.
- 20-En casos de urgencia también limpia cuartos.

2.17. CAMARISTA

Responsable ante el ama de llaves de la limpieza correcta de las áreas que le sean encomendadas. Sus obligaciones son:

Limpieza de cuartos

1. Tocar a la puerta antes de entrar.
2. Dejar la puerta abierta.
3. Dejar el aviso de "camarista en servicio" en la perilla exterior de la puerta de entrada para informar de su presencia.
- 4-Si hay tablero electrónico de habitaciones, colocar la clavija especial ama de llaves para indicar a recepción que se está haciendo la limpieza de la habitación.
5. Apagar el aparato de refrigeración y calefacción y demás aparatos.
6. Abrir ventanas y puertas del patio o jardín para una mejor ventilación de la habitación.
7. Verificar que la habitación no tenga ningún daño (muebles quemados, cortinas rotas, vidrios rotos, etc.).
8. Colgar la ropa del huésped en el closet, acomodar revistas y periódicos, etc.
9. Recoger loza, cristalería y ceniceros sucios.
10. Destender la cama, empezando por quitar las fundas de las almohadas.
11. Destender las sábanas sobre la cama, para observar si hay algún objeto olvidado.
12. En caso de haber sábanas mojadas, se separan de las demás.
13. Sacar los blancos sucios al carrito, y regresar con la ropa limpia para dejarla sobre la cama.
14. Sacar los blancos del baño sucios al carrito, y regresar con los blancos del baño limpios para colocarlos arriba de la cama.
15. Sacar la basura del cuarto y del baño al carrito, y regresar con los suministros de limpieza.
16. Despolvar la habitación.
17. Arreglar las camas.
18. Limpiar los muebles, cuadros y lámparas del cuarto.
19. Limpiar el closet y verificar el número de ganchos.
20. Limpiar vidrios, espejos, ventanas y teléfono.
21. Limpiar los muebles del patio y rejillas del aire acondicionado.
22. Limpiar la alfombra o piso.
23. Verificar el funcionamiento de focos y aparatos eléctricos.
24. Colocar papelería faltante dentro de la habitación (papel para escribir , listas de lavandería, menú de Room Service, etc.).
25. En caso de tener refrigerador, verificar su funcionamiento.
26. Cuidar de no dejar huellas digitales en vasos o ceniceros.
27. Verificar, antes de salir, que las puertas del patio y de comunicación al cuarto adyacente estén debidamente cerradas.
28. Hacer una última revisión antes de salir de la habitación.
29. Esparcir desodorante en aerosol en la habitación.
30. Modificar el tablero electrónico con su clavija.
31. Apagar las luces al salir.
32. Quitar la tarjeta de camarista de la perilla exterior.
33. Limpiar la puerta exterior y asegurarse de cerrarla perfectamente.
34. Anotar en su reporte el estado del cuarto (vacío y limpio, ocupado, etc)

Limpieza del baño

1. Probar la regadera.
2. Limpiar la cortina del baño.
3. Limpiar la ventana del baño.
4. Limpiar las paredes.
5. Limpiar espejos y acrílicos
6. Limpiar la cubierta de mármol.

7. Limpiar el lavamanos.
8. Limpiar los objetos cromados.
9. Prueba de funcionamiento del W.C.
10. Limpiar el W.C.
11. Colocar todos los suministros (papel, jabón, toallas, etc.).
12. Limpiar el piso del baño.
13. Colocar el tapete del baño.
14. Apagar luces del baño.

Otras actividades

1. Diariamente revisa su carrito para surtirlo de lo necesario,
2. Envía la ropa sucia a la lavandería.
3. Nunca mezcla los blancos sucios secos con los mojados.
4. Promueve el servicio de lavandería y tintorería ante los huéspedes.
5. Reporta huéspedes de poco equipaje o equipaje deteriorado.
6. Reporta la introducción de animales a las habitaciones.
7. Bloquea y desbloquea los cuartos según procedimientos previamente establecidos.
8. Colabora en levantar los inventarios mensuales.
9. En algunos hoteles realiza labores como:
 - a) Niñera.
 - b) Encargada del guardarropa.
 - c) Limpieza de baños de damas en áreas públicas.
 - d) Limpieza de áreas de vestidores para empleadas.

Recomendaciones

1-Al presentarse a su trabajo, debe:

- a) Haberse bañado.
 - b) Llevar el pelo recogido y la cofia bien puesta.
 - c) Tener limpio el uniforme y el gafete puesto.
 - d) Usar zapatos con suela de hule y medias.
2. No hablar en voz alta en los pasillos.
 3. No dejar el carro frente a la habitación después de haber terminado de arreglarla.
 4. Cuidar al máximo la papelería, utensilios y suministros.
 5. No dejar loza ni ropa sobre los muebles de los pasillos.

OTRAS FUNCIONES DE LA CAMARISTA:

- A)Recoger y entregar llaves de cuartos.
- B)Revisar cuartos elaborando el reporte de ama de llaves.
- C)Limpiar baños públicos
- D)Enviar ropa de huéspedes a la lavandería.
- E)Separar ropa con sangre u otros líquidos para prevenir infecciones.
- F)Reportar loza del restaurante en los pasillos.
- G)Ayudar al levantar inventarios
- H)Ayudar en la rotación de colchones.
- I)Seguir las normas de seguridad de la empresa.
(No abrir cuartos a huéspedes, no dar información de huéspedes, prevenir incendios, bloquear la puerta con su carrito, reportar velas en los cuartos ,etc)

2.18. ENCARGADA DE ROPERÍA

Sus obligaciones específicas son:

1. Responsable del control de la ropería del departamento de ama de llaves.
2. Establece, en coordinación con el ama de llaves, sistemas para controlar blancos, suministros, uniformes, etc.
3. Responsable del almacén de ama de llaves.
4. Entrega y recibe blancos a camaristas.
5. Entrega y recibe blancos de la lavandería.
6. Asigna y supervisa el trabajo de las costureras.
7. Elabora requisiciones al almacén (para autorización del ama de llaves).
8. Elabora requisiciones de compra para ser autorizadas por el ama de llaves.
9. Supervisa el estado de la ropa usada en el hotel y ordena reparaciones o reposiciones.
10. Elabora inventarios periódicos.
11. Provee de delantales y cofias a las camaristas.
- 12-Mantener la ropería limpia.
- 13-Entrega y recibe llaves de cuartos de camaristas lleva una bitácora.
- 14-Controla mediante vales equipo prestado.
- 15-Lleva control de ropa de huéspedes enviada a la lavandería
- 16-Elabora reporte de bajas y pérdida de ropa.
- 17-Prepara secadores y limpiones para camaristas y cocina.
- 18-Revisa la fumigación de ropería
- 19-Elabora requisiciones al almacén
- 20-Hace requisiciones para compras.
- 21-Almacenar objetos olvidados,

2.19-COSTURERA

Responsable, ante la encargada de ropería, de los trabajos de costura que se deben realizar en el departamento de ama de llaves. Sus funciones específicas son:

1. Realizar reparaciones en uniformes.
2. Elaborar manteles y servilletas.
3. Realizar bordados.
4. Elaborar zurcidos, dobladillos, presillas y ojales.
5. Conocer los diferentes tipos de costura que deben aplicarse, según el caso (costura recta, costura en zigzag, costura con aguja doble y costura con libre movimiento).
6. Hacer ribeteado a cobertores.
7. Responsable de la limpieza y lubricación de la máquina de coser.
8. Conocer y aplicar procedimientos simples cuando la máquina de coser se descompone:
 - a) Si la aguja se rompe.
 - b) Si el hilo de la aguja se corta.
 - c) Ajustar el devanado de la bobina.
 - d) Ajustar la banda del motor.
 - e) Cambiar el foco.
- 9-Hace reparaciones en los blancos de ama de llaves
- 10-Repara blancos del área de alimentos y bebidas.
- 11-Marca la ropa con hilo de color para evaluar su antigüedad

2.20. JEFE DE MOZOS

Es el responsable, ante el ama de llaves, de la limpieza del hotel en áreas diferentes a las de alimentos y bebidas, y a las encomendadas a las camaristas. Sus obligaciones específicas son:

1. Entrenar a los mozos.
2. Diseñar áreas de trabajo y rutinas a los mozos.
3. Proporcionar suministros y artículos de limpieza al personal a su cargo.
4. Asignar turnos de trabajo, tomar lista de asistencia y elaborar reportes a personal.
5. Supervisar el trabajo de los mozos.
6. Tener bajo su responsabilidad parte del equipo del departamento (aspiradoras, escaleras, etc.).
7. Participar en la elaboración del plan de limpieza por áreas del hotel.
8. Colaborar en el levantamiento de inventarios.
9. Solicitar material al almacén (con autorización del ama de llaves).
10. Programar en coordinación con el ama de llaves, los horarios para tirar la basura.
11. Asesorar al ama de llaves en la elaboración de presupuestos.
- 12-Supervisar el lavado, pulido, sellado, encerado y abrillantado de pisos duros.
- 13-Requerir material al almacén.
- 14-Programar horarios de tirado de basura.
- 15-Vigila que la zona de concentración de basura se encuentre limpia.
- 16-Promueve, supervisa y controla el reciclaje de basura.

2.21-MOZO

Es el responsable de la limpieza de las áreas que le son asignadas. Sus obligaciones específicas son:

1. Limpiar las siguientes áreas:
 - a) Lobby.
 - b) Pasillos.
 - c) Oficinas.
 - d) Baños de clientes.
 - e) Baños de empleados.
 - f) Cafetería.
 - g) Restaurantes.
 - h)Bares
 - i) Salones de juntas.
 - j) Estacionamiento.
 - k) Calles adyacentes al hotel.
 - l) Azoteas.
 - m)Jardines.
2. Dentro del área asignada debe limpiar:
 - a) Pisos.
 - b) Mesas.
 - c) Sillas.
 - d) puertas.
 - e) Paredes.
 - f) Ceniceros.
 - g) Sofás.
 - h) Alfombras.
 - i)Botes de basura.
 - j) Lámparas.
 - k) Artículos decorativos.
 - l)Elevadores.
 - m) Divisiones de madera o acrílicas.

- n) Accesorios de escritorios.
 - ñ) Escritorios.
 - o) Plafones,
 - p) Bancos.
 - q) Espejos.
 - r) Mingitorios.
 - s) Inodoros.
 - t) Lavabos.
 - u) Depósitos de basura
3. Proporcionar los suministros necesarios a los baños que limpia (papel, toallas, jabón, etc.).
 4. Transportar blancos a lavandería, ropería o áreas de habitaciones.
 5. Llevar camas extra a habitaciones o ropería.
 6. Ejecutar labores de Office Boy en la oficina de ama de llaves.
 7. En caso de bloqueo o desbloqueo de un cuarto, ayudar a la camarista.
 8. Conocer y aplicar los diferentes artículos de limpieza (jabón en polvo, detergentes ácidos, detergentes alcalinos, jabón neutro, desmanchadores, etc.).
 9. Conocer y aplicar los diferentes productos para desinfectar.
 10. Colaborar en el levantamiento de inventarios.
 - 11-Lava zona de descarga de la basura.
 - 12-Limpia y riega algunas plantas.
 - 13-Lleva y recoge ropa a camaristas.
 - 14-Ayuda a camaristas con suministros.
 - 15-Ayuda en la rotación de colchones.
 - 16-Ayuda en programas especiales de limpieza.
 - 17-Lava alfombras.
 - 18.-Lava, pule, sella , encera y abrillanta pisos duros.
 - 19-Limpia paredes y accesorios de mármol.

2.22. JEFE DE LAVANDERÍA

Es responsable, ante el gerente de división cuartos, del funcionamiento de este departamento. Sus principales obligaciones son las siguientes:

1. Selecciona, entrena y supervisa a su personal.
2. Elabora turnos de trabajo.
3. Conoce a la perfección el manejo del equipo usado en la lavandería.
4. Selecciona, en coordinación con el jefe de compras, los suministros utilizados.
5. Elabora presupuestos de ventas y gastos de su departamento.
6. Mensualmente revisa estados de resultados comparándolos con presupuestos.
7. Calcula los gastos de producción mensual, tanto en ropa de clientes como del hotel.
8. Elabora cargos a huéspedes, para enviarse a la caja de recepción.
9. Elabora el resumen de cargos del día.
10. Firma requisiciones al almacén general.
11. Autoriza órdenes de compra de materiales para su departamento.
12. Elabora y supervisa la ejecución de programas de mantenimiento preventivo en la maquinaria usada en el departamento.
13. Supervisa la entrada y salida de ropa, según los controles establecidos.
14. En coordinación con el gerente de ventas, establece formas de promoción para que los huéspedes soliciten el servicio de lavandería.
15. Envía periódicamente los siguientes reportes:
 - a) Asistencia de personal.
 - b) Ventas mensuales de lavandería y tintorería.
 - c) Costo de ropa de empleados lavada y/o planchada.

- d) Costo de blancos lavados y/o planchados.
- e) Costo de ropa de clientes lavada y/o planchada.
- 16. Responsable del Archivo del departamento.
- 17. En coordinación con la gerencia, selecciona los tipos de seguro para equipo y ropa de huéspedes.
- 18. Al final del año hace el resumen de los costos directos e indirectos
 - 19. Con asesoría del jefe de mantenimiento, obtiene el costo energía empleada por el departamento (luz, agua, gas, vapor, etc.).
- 20. Todos los aspectos de seguridad industrial en su departamento son de su responsabilidad. Debe coordinarse con el jefe de mantenimiento para capacitar al personal en el manejo de extintores, mangueras, etc.
- 21. Establece, en coordinación con el gerente, políticas para el manejo de ropa de clientes. Ejemplos:
 - a) No nos hacemos responsables del descoloramiento, encogimiento o pérdida de botones o adornos.
 - b) Piezas manchadas, o deterioradas, se recibirán bajo responsabilidad del dueño.
 - c) Toda corbata se lavará y planchará bajo responsabilidad del cliente.
 - d) No se acepta ninguna reclamación por deterioro que exceda de cinco veces el cargo fijado por el lavado o planchado.
- 22. Supervisa la aplicación de los suministros según fórmulas establecidas.
- 23. Verifica constantemente, las pruebas de la dureza y salinidad del agua usada en la lavandería.
- 24-Supervisa los procesos de lavado de ropa.
- 25-Reporta a los jefes de departamento cuando se le está dando mal uso a la ropa.
- 26-Supervisa el planchado de ropa.
- 27-Revista continuamente la temperatura del agua.
- 28-Elabora el reporte de ropa lavada a cada departamento
- 29-Levanta inventarios mensuales de suministros y productos.
- 30-Conoce y aplica técnicas para desmanchar ropa.
- 31-Aplica tratamientos a la ropa con riesgo biológico.

2.23. JEFE DE VALETS

Sus obligaciones específicas son:

- 1-Ayuda al jefe de lavandería a seleccionar al personal de su departamento (valets)
- 2-Compara la cantidad de ropa enviada por el cliente con la lista de lavandería.
- 3-Revista que las prendas no lleven objetos olvidados.
- 4. Supervisa que el huésped haya especificado si el lavado de camisas es con o sin almidón.
- 5. Revista que la ropa no se encuentre con roturas, quemada o con algún daño por el que el huésped pueda responsabilizar al hotel.
- 6. Está debidamente informado sobre el horario de entrega de lavandería y tintorería.
- 7. Anota en su reporte de valet cada servicio realizado (cuarto, tipo de servicio, hora, ropa recogida).
- 8. Entrega la ropa al jefe de valets, anota en su reporte el servicio y lo pasa a la marcadora.
- 9. Entrega ropa de lavandería y tintorería a los huéspedes (anotando el servicio en su reporte).
- 10. Hace el trabajo de office boy en la lavandería:
 - a) Lleva cargos a la caja.
 - b) Lleva reportes a los departamentos.
 - c) Transporta todo tipo de correo entre la lavandería y los demás departamentos.
- 11. Recoge, envía y entrega calzado de huéspedes para su limpieza,
- 12. Es conveniente que el valet tenga información sobre las prendas que el departamento pueda lavar o planchar, ya que algunos

huéspedes desean mandar prendas de gamuza, Minsk, piel, etc., y el hotel no tiene el equipo ni el tipo de suministros para este tipo de limpieza

2.24-VALLET

Recibe órdenes del jefe de valets y sus obligaciones principales son:

1. Recoge ropa de los huéspedes en sus habitaciones.
2. Hace conteos de la ropa para verificar que la cantidad sea la misma que la anotada por el huésped en la lista de lavandería y tintorería.
3. Revisa en presencia del cliente que las prendas no lleven objetos olvidados por éste.
4. Supervisa que el huésped haya especificado si el lavado de camisas es con o sin almidón.
5. Revisa que la ropa no se encuentre con roturas, quemada o con algún daño por el que el huésped pueda responsabilizar al hotel.
6. Está debidamente informado sobre el horario de entrega de lavandería y tintorería.
7. Anota en su reporte de valet cada servicio realizado (cuarto, tipo de servicio, hora, ropa recogida).
8. Entrega la ropa al jefe de valets, anota en su reporte el servicio y lo pasa a la marcadora.
9. Entrega ropa de lavandería y tintorería a los huéspedes (anotando el servicio en su reporte).
10. Hace el trabajo de office boy en la lavandería:
 - a) Lleva cargos a la caja.
 - b) Lleva reportes a los departamentos.
 - c) Transporta todo tipo de correo entre la lavandería y los demás departamentos.
11. Recoge, envía y entrega calzado de huéspedes para su limpieza,
12. Es conveniente que el valet tenga información sobre las prendas que el departamento pueda lavar o planchar, ya que algunos huéspedes desean mandar prendas de gamuza, Minsk, piel, etc., y el hotel no tiene el equipo ni el tipo de suministros para este tipo de limpieza.

2.25. MARCADORA DE ROPA EN LA LAVANDERÍA

Sus principales obligaciones son:

1. Supervisa toda la ropa antes de marcarla.
2. Reporta al jefe de lavandería quemaduras, roturas o manchas en la ropa.
3. Marca la ropa de los huéspedes.
4. Anota en un libro especial los números marcados, junto al número de cuarto.
5. Al terminar el lavado o planchado de la ropa, supervisa que se encuentre en perfectas condiciones.
6. Separa la ropa de los clientes basándose en las marcas de la ropa y auxiliándose con el libro de control para conocer los números de cuarto.
7. Elabora un resumen de cada cuarto para que posteriormente se

- realice el cargo.
8. Clasifica las prendas, según el servicio, para ser enviadas a lavandería o tintorería.

2.26. LAVADOR

Es responsable, ante el jefe de la lavandería, del lavado en agua de la ropa de huéspedes o del hotel. Sus obligaciones específicas son las siguientes:

1. Conoce a la perfección el modo de operar las máquinas para lavado en agua.
2. Aplica los detergentes o suministros apropiados según el lavado.
3. Clasifica la ropa antes del lavado (toallas, tapetes, sábanas, uniformes, etc.).
4. Supervisa que el peso de ropa depositada sea el conveniente según las especificaciones de la lavadora.
5. Vigila el tiempo de lavado, según el tipo de ropa.
6. Supervisa periódicamente el funcionamiento de la máquina.
7. Envía la ropa después de lavada a las tómbolas o al mangle según el caso.
8. Reporta fallas de las máquinas lavadoras.
9. Obtiene inventarios de los productos utilizados.
10. Lleva el control de la ropa lavada y elabora un reporte semanal o mensual al jefe de lavandería.
- 11-Conoce y aplica los productos correctamente.
- 12-Revisa continuamente la temperatura del agua.
- 13-Conoce y aplica los sistemas de lavado en agua.
- 14-Seca la ropa a través de la tómbola y la extractora.
- 15-Envía ropa para su planchado en el mangle.
- 16-Ayuda a levantar inventarios mensuales.
- 17-Elabora reportes diarios de ropa lavada.
- 18-Reporta daños en la ropa y mal uso de ella por empleados.

2.27. PLANCHADOR DE LAVANDERÍA

Sus funciones principales son:

1. Conocer el funcionamiento de las prensas.
2. Conocer el uso correcto del equipo para planchar.
3. Conocer las diferentes técnicas de planchado según el tipo de tela.
4. Antes de planchar supervisa el correcto lavado de la ropa. En algunos casos la devuelve al lavador.
5. Plancha ropa de huéspedes lavada en agua.
6. Plancha uniformes de empleados.
7. Conoce y aplica las diferentes técnicas para el desmanchado de la ropa.
8. Lleva un control del trabajo efectuado diariamente.
9. Conoce técnicas para ajustar la plancha (eléctrica y de vapor).
10. Conoce y aplica los diferentes tipos de doblado de las prendas después de haberlas planchado.
11. Corrige fallas leves de la máquina.

12. Supervisa el correcto mantenimiento del equipo de trabajo que usa.
13. Reporta al departamento de mantenimiento fallas en el equipo de su responsabilidad.

2.28. LAVADOR Y PLANCHADOR DE TINTORERÍA

Sus principales obligaciones son;

1. Conoce y aplica los productos para lavado y planchado en seco.
2. Maneja desmanchadores para usarse en seco.
3. Maneja maquinaria para lavar, predesmanchar y retocar ropa de huéspedes y empleados.
4. Opera los vaporizadores para desmanchar.
5. Opera la lavadora centrífuga, la tómbola y la prensa para ropa,
6. Conoce procedimientos para planchar en seco con maniquí.
7. Conoce las técnicas de planchado según el tipo de ropa.
8. Corrige fallas leves en el equipo.
9. Conoce y aplica técnicas para ajustar el equipo a su cargo.
10. Lleva control del trabajo efectuado diariamente.
11. Conoce y aplica las diferentes técnicas de doblado de las prendas después de haberlas planchado.
12. Reporta fallas al departamento de mantenimiento por desperfectos en el equipo a su cargo.

2.29. OPERADORA DE MANGLE

:

1. Conoce el mecanismo del aparato para planchar, por lo que puede encender o apagar el mangle.
- 2-Supervisa el buen funcionamiento del mangle y reporta fallas
3. Es responsable del planchado a través del mangle de sábanas, toallas, fundas y manteles.
4. Al terminar el planchado, debe doblar los blancos.
5. Lleva control de toda la ropa planchada.
6. Al finalizar el turno, elabora para el jefe de lavandería un reporte de la ropa planchada.
7. Es responsable del aseo de su área de trabajo.
- 8-Si su trabajo lo permite ayuda en la operación de lavadoras y tómbolas.
- 9-Devolver ropa sucia al lavador.

CAPITULO 3

Puestos de Alimentos y Bebidas

3.1. GERENTE DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Es el responsable ante el gerente de la adecuada administración del área de alimentos y bebidas. Sus principales funciones son:

1. Supervisa el trabajo realizado por los empleados a su cargo (chef, maitre, contralor de costos, jefe de banquetes, jefe de bares y chief steward).
2. Junto con el gerente general, el jefe de compras y el almacenista, elabora especificaciones estándar de compras de alimentos y bebidas (las cuales se deben actualizar periódicamente).
3. Autoriza la adquisición de mercancías cuyos requisitos no estén dentro de las especificaciones estándar de compras.
4. Auxilia al jefe de compras y almacenistas en el establecimiento de máximos y mínimos de alimentos y bebidas.
5. Elabora, auxiliado por el chef y el contralor de costos, las "Hojas de costos de recetas estándar", tanto para alimentos como para bebidas.
6. Con autorización del gerente, fija los precios de venta de alimentos y bebidas, señalándolos en las hojas de costos de recetas estándar.
7. Es responsable de la elaboración y actualización de menús.
8. Analiza el reporte diario de ventas en alimentos y bebidas, y toma las acciones respectivas.
9. Autoriza las notas de venta de promoción y cortesía, firmándolas antes de entregarlas al cajero.
10. Es el responsable de la elaboración del presupuesto anual de alimentos y bebidas.
11. Revisa mensualmente los estados de resultados y presenta al gerente un informe sobre ellos.
12. Vigila que los sistemas de trabajo se lleven a cabo según las normas y procedimientos establecidos.
13. Vigila que el chef y sus cocineros preparen los alimentos de conformidad con las hojas de costos de recetas estándar.
14. Supervisa que se lleven a cabo las normas de sanidad en la preparación de alimentos y bebidas.
15. Coordina, con el gerente de ventas, los programas de promoción para el área de alimentos y bebidas.
16. Revisa periódicamente los materiales y equipo que se emplean en su departamento. Analiza los inventarios.
17. Autoriza erogaciones a través del fondo fijo de caja chica (de gerencia o almacén), para compras especiales de contado.
18. Selecciona y evalúa periódicamente a los empleados que dependen directamente de él.
19. Promueve las buenas relaciones entre sus empleados y entre su departamento con otros departamentos del hotel.
20. Establece juntas entre los empleados de su departamento para evaluar el trabajo realizado y establecer programas para mejorar el departamento.
21. Asiste a las juntas periódicas establecidas por el gerente general del hotel.

22. En algunos hoteles es el responsable de la contratación de variedades de los conjuntos musicales que actúan en el hotel
23. Ayuda en la elaboración de recetas y su costeo.
24. Auxilia al almacenista al establecer máximos y mínimos.
25. Autoriza requisiciones.
26. Vigila la aplicación e implementación del menú ejecutivo.
27. Intervienen en la fijación de precios.
28. Elabora estudios de la competencia.
29. Establece menús para ejecutivos que trabajan en el Hotel.
30. Supervisa horarios de músicos.
31. Supervisa alimentos a empleados.
32. Supervisa Room Service
33. Realiza guardias ejecutivas.
34. Autoriza compras de emergencia.
35. Requisita artículos a compras.
36. Supervisa los servicios de eventos y banquetes.
37. Establece precios para recesos continuos y por tiempo.
38. Sugiere políticas de operación.
39. Diseña y autoriza compensaciones a clientes.
40. Autoriza compras de artículos a consignación.
41. Autoriza compras de artículos de reventa.
42. Vigila que se cumplan las normas de higiene.
43. Establece normas de seguridad.
44. Vigila el mantenimiento del equipo.
45. Ayuda a sus Jefes de Departamento.
46. Establece programas de Capacitación para su personal.

3.2. JEFE DE BANQUETES

(Gerente de eventos especiales). Depende del gerente de alimentos y bebidas, y sus obligaciones principales son las siguientes;

1. Conocer todas las facilidades con que cuenta el hotel para el servicio de banquetes, tanto internos como externos (fuera del hotel).
 2. Conocer las capacidades de los salones según el tipo de evento (seminario, cóctel, proyección, etc.).
 3. Conocer las políticas de crédito en el hotel.
 4. Conocer los diferentes tipos de montaje de los salones.
 5. Controlar horarios y fechas de salones ocupados.
 6. Establecer en coordinación con el gerente de alimentos y bebidas, políticas para propinas en eventos.
 7. Establecer en coordinación con el gerente de alimentos y bebidas, políticas para la cancelación de eventos.
 8. Establecer, en coordinación con el gerente de alimentos y bebidas políticas en cuanto al descorche.
 9. Promover las ventas de eventos espéciales (banquetes, cócteles, seminarios, etc.), en coordinación con el gerente de alimentos y bebidas y el gerente de ventas.
- Esta promoción se realiza entre;
- a) Clientes del mismo hotel.
 - b) Habitantes de la ciudad para realizar eventos dentro y fuera del hotel.

- c) Clientes fuera de la ciudad.
- 10. Establecer en forma coordinada con el departamento de ventas y alimentos y bebidas, el manual informativo de banquetes, para promover con mayor facilidad los servicios. (Incluye menús tipos de buffets, capacidad de salones, etc.)
- 11. Elaborar, en coordinación con el gerente de alimentos y bebidas, los presupuestos anuales de banquetes.
- 12. Atender a clientes potenciales de eventos especiales.
- 13. Realizar cotizaciones para los eventos.
- 14. Elaborar contratos para eventos.
- 15. Elaborar y enviar notificaciones de los eventos a los departamentos del hotel.
- 16. Diseñar el "Check list" para eventos y verificar cada uno de sus puntos antes de empezar el evento, para corregir a tiempo las anomalías.
- 17. Supervisar el servicio del evento.
- 18. Recoger comentarios de los clientes en el evento y al terminar, respecto a calidad de los alimentos, servicio, etc.
- 19. Supervisar el pago de la cuenta según convenio.
- 20. Enviar a las personas que organizaron eventos la semana anterior, cartas de agradecimiento.
- 21. Llamar a clientes que tienen reservaciones tentativas, para obtener la confirmación del evento.
- 22. En algunos hoteles tienen algunas actividades adicionales:
 - a) Supervisar devoluciones al almacén.
 - b) Firmar transferencias entre otro departamento y banquetes.
 - c) Supervisar desmontaje de salón.
- 23-Elaborar reporte de ingresos y egresos al terminar cada evento.
- 24-Elabora y analizar el reporte mensual de cada área.
- 25. En coordinación con el gerente de alimentos y bebidas, programar eventos especiales tales como: Fiesta de fin de año, fiesta de la Independencia, cena de Navidad, cena de Día de Gracias, etc.
- 26. Contratar servicios externos para un determinado evento, cuando el hotel no tiene ese servicio: Ballet, sonido, flores, etc.
- 27. Al terminar el año, analizar la productividad del espacio asignado a eventos especiales.
- 28. Mantiene actualizado el archivo de eventos y grupos.
- 29. Elabora el manual informativo de eventos y banquetes.
- 30. Elabora el manual de información para grupos.
- 31. Actualiza precios para eventos.
- 32. Realiza estudios de la competencia en banquetes.
- 33. Mantiene actualizada la cartera de clientes.
- 34. Diseña con ayuda del Chef los menús para eventos.
- 35. Diseña paquetes para eventos.
- 36. Revisa que los salones se encuentren limpios.
- 37. Atiende a personas interesadas en eventos.
- 38. Sustituye al Gerente de Ventas en su ausencia.

3.3. CONTRALOR DE COSTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Sus actividades incluyen:

1. Prepara el análisis diario de costo departamental de alimentos y bebidas. Análisis diario del costo de todo el hotel.
2. Mantiene al día los estándares de nómina (informa variaciones)
3. Es responsable de la preparación de los estándares.
4. Revisa las desviaciones al presupuesto (cada semana).
5. Revisa los estándares de nómina y los ajusta (cada mes).
6. Participa en el establecimiento de especificaciones estándar de compra.
7. Revisa personalmente los procesos de compra (proveedores y pedidos, etc.).
8. Verifica que cada día se levante un inventario de artículos perecederos.
9. Usa los pronósticos para determinar las cantidades de alimentos y bebidas que hay que ordenar.
10. Revisa las áreas de almacenaje y recepción para ver que si los procedimientos correctos.
11. Se asegura de que las carnes en las cámaras frías estén vueltas.
12. Reporta al chef los artículos de poco movimiento.
13. Se asegura de que toda la mercancía del almacén ha sido n cada con su precio y fecha de recepción.
14. Compara el inventario físico de alimentos contra el inventario en la computadora
15. Supervisa el control de llaves de almacén, horario y libro de control.
16. Revisa hoja de registro de temperaturas de cámaras frías por día
17. Revisa aspectos de higiene en el almacén.
- 18-Revisa temperaturas de cámaras frías
- 19-Verifica los costos unitarios de las facturas
20. Verifica que las facturas o notas sean selladas por el que recibe.
21. Verifica la corrección de etiquetas de carne contra facturas.
22. Revisa la distribución de cada factura (a compras directas de carne, etc.).
23. Revisa el cálculo de costos unitarios para ver precios de las requisiciones al almacén (el mismo día).
24. Prepara mensualmente el libro de inventarios de almacenes y hojas mensuales analíticas.
25. Establece horarios de almacén y programación de despachos.
26. Se asegura de que exista una requisición para todo lo que sale del almacén, y que el costo esté bien.
27. Revisa transferencias intercocinas (corrección y costeo).
28. Revisa el registro del costo de todas las requisiciones en la hoja de compras y despacho de alimentos y bebidas.
29. Revisa que las requisiciones estén autorizadas y que se carguen en la cuenta correcta.
30. Es responsable por la correcta preparación de la hoja diaria de compras y despacho de almacén.
31. Calcula las facturas, requisición, registros de inventarios de bebidas, análisis de costo departamental, consumo promedio por salón (alimentos).
32. Junto con el chef, trabaja en la preparación de pruebas de rendimientos y calidad de cortes de carnes, latería, alimentos congelados.
33. Prepara junto con el cheff las recetas estándar con su costo..
34. Costea los menús .
35. Supervisa el conteo estadístico de todos los artículos vendidos (costos potenciales).

36. Prepara los costos y ventas potenciales por cada departamento (por mes).
37. Establece las listas de porciones estándar.
38. Costea todas las recetas.
39. Prepara pruebas de carnicería, alimentos enlatados, alimentos congelados para obtener rendimientos netos de artículos crudos y cocinados.
40. Costea cada artículo en el menú.
41. Revisa diariamente el promedio de cheque por cada uno de los servicios (desayuno, comida y cena).
42. Trimestralmente, actualiza el porcentaje del costo potencial de alimentos contra las ventas por cada departamento de alimentos y bebidas.
43. Mensualmente, saca el porcentaje del costo potencial de alimentos contra las ventas de toda la operación (compara contra costo real).
44. Prepara (cada mes) el reporte de pérdidas y ganancias de cada uno de los departamentos de alimentos y bebidas.
45. Prepara el costo potencial de bebidas en los diferentes departamentos (mensualmente % costo potencial bebidas contra ventas reales).
46. *Cada día* concilia las compras de bebidas contra las órdenes (revisa cantidades y sumas).
47. Revisa el cálculo de precios unitarios.
48. Revisa registros en kárdex de la computadora
49. Revisa los reportes de ventas por botella.
49. Revisa los reportes de ventas por botella.
50. Revisa el cálculo de costos y ventas por botella.
51. Supervisa y evalúa transferencias interbares (ajusta).
52. Analiza las ventas reales de refrescos y jugos de frutas que afectan el potencial de ventas.
53. Analiza los despachos directos de almacenes.
54. Analiza los despachos de alimentos a bares.
55. Cada semana, toma inventarios físicos en los bares y los compara con el stock.
56. Cada mes, toma inventarios físicos en el almacén de bebidas en conjunto con contabilidad.
57. Determina diferencias entre el inventario físico y los registros de inventarios y prepara una lista de diferencias .
58. Revisa los precios y cantidades y total de los inventarios.
59. Prepara la conciliación del costo de bebidas.
60. Prepara la conciliación de almacenes.
61. Revisa los inventarios físicos en bares.
62. Revisa el archivo
63. Revisa la preparación y el control de porciones de todos los artículos de cocina.
64. Supervisa el procedimiento de entrega de cuentas de alimentos y bebidas de huéspedes a cajeros en cuanto a control de continuidad.
65. Supervisa que todos los ingresos lleguen a la caja.
66. Mantiene un registro de ventas de vinos.
67. Costea la comida para empleados.
68. Analiza fluctuaciones de precios de verduras.
69. Calcula el costo promedio por comida de empleado.
70. Investiga diferencia entre el inventario físico y el kárdex de la computadora
71. Supervisa temperaturas de refrigeradores y cámaras frías.

72. Supervisa los *covers* servidos con los *covers* cargados
73. Supervisa la rotación de inventarios.
74. Revisa que las botellas de licor vacías tengan el sello correspondiente.
75. Vigila la destrucción de botellas de licor vacías.
76. Realiza inventarios sorpresivos para detectar fugas y robos.
77. Revisa los pronósticos de ocupación para determinar las compras.
78. Revisa que todo consumo genere el comprobante respectivo.
79. Ayuda al Gerente de A y B en estudios a la competencia.
80. Elabora cheques de eventos para su cobro.
81. Realiza revisiones continuas al sistema de control.
82. Supervisa el control numérico de comandas.
83. Revisa que los cheques cancelados estén autorizados.
84. En coordinación con el auditor interno, hacen arquezos en cajas.

3.4. MAITRE

Es el responsable, ante el gerente de alimentos y bebidas, del servicio a la mesa proporcionado en los restaurantes, bares o salones de eventos en el hotel. Sus principales obligaciones son las siguientes:

1. Selecciona a su personal.
2. Asigna tareas a sus empleados.
3. Programa turnos de trabajo y vacaciones.
4. Autoriza tiempo extra.
5. Autoriza permisos al personal.
6. Elabora reportes de asistencia.
7. Supervisa puntualidad, aseo y disciplina de su personal.
8. Evalúa constantemente a su personal.
9. Establece juntas periódicas entre sus empleados.
10. Supervisa el uso de los materiales y el equipo de restaurante.
11. Capacita a su personal en los siguientes aspectos:
 - 11.1. Presentación personal.
 - 11.2. Normas de cortesía.
 - 11.3. Trabajo de equipo.
 - 11.4. Sistema para tomar órdenes.
 - 11.5. Formas de escribir órdenes.
 - 11.6. Sistemas de comandas.
 - 11.7. Ventas en restaurante y bar.
 - 11.8. Acarreo de charola.
 - 11.9. Formas de servir.
 - 11.10. Forma de retirar los platos.
 - 11.11. Prevención de accidentes.
 - 11.12. Estaciones de servicio.
 - 11.13. Presentación de cuentas.
 - 11.14. Sistemas de propinas.
 - 11.15. Descarga de charolas.
 - 11.16. Tráfico en la cocina.
 - 11.17. Montajes de mesa.
 - 11.18. Tipos de cubiertos.
 - 11.19-Tipos de loza y cristalería
 - 11.20. Flameado.
 - 11.21. Arreglos de mesa.
 - 11.22. Montaje de buffets.
 - 11.23. Servicio en el buffet.
 - 11.24. Método para catar vinos.
 - 11.25. Forma de abrir las botellas de vino.

- 11.26. Forma de almacenar y servir vinos.
- 11.27. Doblado de servilletas.
- 11.28. Formas de cortar la carne.
- 11.29. Formas de hacer figuras de hielo.
- 11.30. Métodos de deshuesado.
- 11.31. Explicación detallada de cada uno de los platillos del menú.
- 12. Supervisa la calidad del servicio según las normas y procedimientos establecidos en la capacitación.
- 13. Establece formas impresas para revisión del equipo antes de abrir el restaurante o bar.
- 14. Conoce y aplica, según el caso, los diferentes tipos de servicio:
 - a) Servicio americano.
 - b) Servicio francés.
 - c) Servicio ruso.
 - d) Servicio buffet.
 - e) Servicio banquete.
- 15. Atiende personalmente a los clientes importantes dentro de su área.
- 16. Atiende quejas de los huéspedes por problemas presentados en su departamento.
- 17. Coordina el servicio de banquetes, tanto en el hotel como a domicilio.
- 18. Requisita personal eventual para eventos especiales.
- 19. En eventos importantes, realiza funciones de capitán de meseros.
- 20. Establece normas referentes al cuidado del equipo que tiene a su cargo.
- 21. Hace revisiones constantes al sistema de comandas aplicado a su departamento.
- 22. Participa en la elaboración de menús en colaboración con el gerente de alimentos y bebidas, el chef y el control de costos.
- 23. Está constantemente informado de los pronósticos de ocupación para diseñar su plan de trabajo.
- 24. Colabora con el gerente de alimentos y bebidas y el gerente de ventas en los programas de alimentos y bebidas.
- 25. Solicita a la oficina de compras los objetos que necesita en su departamento, previa autorización del gerente de alimentos y bebidas.
- 26. Solicita servicios al departamento de mantenimiento del hotel.
- 27. Colabora con el jefe de banquetes para calcular la productividad al terminar cada evento.
- 28. Evalúa, con el gerente de alimentos y bebidas, la calidad de los vinos que el hotel desea comprar.
- 29. Analiza periódicamente la venta promedio por cliente en restaurante y bar.
- 30. Colabora con el gerente de alimentos y bebidas en la elaboración de los presupuestos de ventas y gastos de restaurante y bar.
- 31. Revisa periódicamente los resultados de la operación de su departamento.

3.5. CAPITÁN DE MESEROS

Es el responsable ante el maitre del perfecto funcionamiento del restaurante, cafetería, bar o salón de convenciones al cual es asignado. Sus obligaciones específicas son:

1. Hace uso diario de la lista de revisión que la gerencia de alimentos y bebidas ha girado, la cual incluye la supervisión de:
 - a) Aseo general del lugar.
 - b) Material y equipo completo.
 - c) Montaje correcto.
 - d) Mantenimiento general del lugar.
 - e) Música ambiental.
 - f) Suministros suficientes en las estaciones.
 - g) Mise en place completo.
 - h) Personal completo (meseros, ayudantes, cajero, cocineros).
 - i) Limpieza del personal y gafetes puestos.
 - j) Suficientes cheques y comandas.
 - k) Suficientes menús limpios.
 - l) Personal enterado de la especialidad del día.
 - m) Asignación de mesas a los meseros.
 - n) Reservaciones de mesas.

2-Es el responsable de la supervisión del cumplimiento de todos los procedimientos

normas y políticas establecidas por la empresa.

3. Debe recibir a la clientela con cortesía y acompañarla a la mesa teniendo especial cuidado en distribuirla en forma organizada, evitando cargar el trabajo en una estación; el no hacerlo afecta el buen servicio y crea enemistades y descontentos
4. Toma la orden al cliente, siempre adoptando una postura vendedor; es decir, sugiriendo un aperitivo, un vino de alguna especialidad, etc.
5. Debe conocer a la perfección los ingredientes de todos los platillos, así como sus tiempos aproximados de preparación.
6. Entrega la comanda al mesero y supervisa que sea surtida la cocina o bar a la mayor brevedad posible.
7. Supervisa el servicio que se brinda en el restaurante o bar a su cargo.
8. Supervisa con rigurosidad las medidas de control en el restaurante o bar, especialmente las cuentas y comandas.
9. Supervisa las porciones y presentación de los platillos que salen de la cocina y devuelve los que no considere adecuados.
10. Supervisa el cobro correcto de las cuentas.
11. Supervisa la eficiencia de la cajera.
12. Cuando los clientes se retiran, se encarga de despedirlos, evalúa el servicio y los invita a regresar pronto.
13. Mantiene un ambiente de cooperación entre el personal del comedor o bar.
14. Mantiene una comunicación constante entre subordinados y él.
15. Entrena al personal de nuevo ingreso.
16. Participa como instructor en programas de capacitación y adiestramiento del personal.
17. Cuida que el personal a su cargo no forme grupos, ni se aleje de sus áreas de trabajo sin causa justificada.
18. Evita llamar la atención a sus subordinados en presencia de los clientes.
19. Debe hacer los cambios que sean necesarios con el fin de obtener una mejor coordinación entre su personal, para formar parejas que se acoplen lo mejor posible en el servicio.
20. Es responsable de hacer requisiciones del material faltante al servicio.
21. Recibe quejas de los clientes y busca su solución.
22. Cuando hay en el restaurante algún cliente importante, el mismo capitán puede realizar las funciones de mesero o asignar cliente al mesero mejor preparado.
23. En banquetes o algún evento especial, es el responsable de la presentación de la cuenta al cliente.
- 24-Asiste puntualmente a las juntas del departamento.
25. En algunos restaurantes o bares, realiza las siguientes funciones relativas al manejo de personal:

- a) Toma lista de asistencia.
 - b) Asigna turnos de trabajo.
 - c) Distribuye días de descanso.
 - d) Programa vacaciones.
 - e) Aplica suspensiones.
 - f) Autoriza tiempo extra.
26. Al cerrar el restaurante, supervisa que el material y equipo se encuentren en el lugar previamente asignado para evitar pérdidas.
27. Conoce los procedimientos a seguir en casos de accidentes en el comedor.
28. Conoce y aplica las técnicas del flameado, trinchado y deshuesado.
29. Conoce los diferentes tipos de montaje de mesas para banquetes.
30. Conoce los cinco diferentes tipos de servicio y los aplica según el caso:
- a) Servicio americano.
 - b) Servicio francés.
 - c) Servicio ruso
 - d) Servicio buffet.
 - e) Servicio banquete.
31. Colabora con el maitre en la elaboración y revisión del presupuesto de ventas y gastos del restaurante o bar a su cargo.
32. Cuida que los objetos olvidados en el restaurante, sean enviados al departamento de objetos olvidados.
33. Revisa presentación y temperatura de alimentos.
34. Revisa temperaturas de platos.
35. Apoya a la cajera en materiales faltantes.
36. Vigila la presentación del Bufete.
37. Vigila cobros en Bufete.
38. Entrena y promueve la venta por medio de sus empleados.
39. Controla reservaciones del Restaurante.
40. Cuida la imagen y prestigio del lugar.
41. Supervisa el servicio del bar.
42. Resuelve problemas en el bar.
43. Revisa la implementación del especial del día.
44. Revisa la implementación de la sopa del día.
45. Asigna áreas a los meseros.
46. Asigna meseros para Room Service.
47. Revisa el manejo higiénico de alimentos y bebidas.
48. Aplica sistemas para el control de loza y cubiertos.
49. Solicita material al almacén.
50. Solicita trabajos a mantenimiento.
51. Revisa la fumigación en su área.
52. Establece métodos para prevenir accidentes.
53. Atiende a clientes accidentados.
54. Lleva lista de asistencia del personal.
55. Entrega el turno al capitán entrante.
56. Registra incidentes en la bitácora.

3.6- HOSTESS

Sus obligaciones principales son:

- 1-Supervisa, en coordinación con el capitán de meseros, el montaje del restaurante o bar.

- 2-Revista la correcta limpieza del restaurante
- 3-Revista continuamente que los baños se encuentre limpios.
4. Controla las reservaciones del bar o restaurante.
5. Da la bienvenida a los clientes y los conduce a su mesa.

7. Supervisa la calidad del servicio
8. Interviene en los problemas que puedan presentarse entre cliente y mesero. Reporta al gerente de alimentos y bebidas los problemas presentados.
9. Al abandonar los clientes el restaurante o bar, evalúa la calidad de los alimentos y el servicio, invitando a los clientes a regresar.
10. Es conveniente que conozca el trabajo del capitán, el mesero y el garrotero para poderlos ayudar cuando sea necesario
11. En los restaurantes donde hay capitán de meseros, la hostess se encarga de entregar el menú a los clientes. El capitán tomará la orden posteriormente.
12. Cuando el restaurante se encuentra lleno, no rechaza a lo clientes sino que los invita a pasar al bar o a esperar en algún lugar cómodo donde los pueda llamar.
13. Responsable de la colocación y anuncio del especial del día.
- 14-Invita a los huéspedes a otros eventos en el hotel.
- 15-Lleva la bitácora con los incidentes ocurridos durante el servicio (Quejas, sugerencias, material faltante, etc.
- 16-Debe ser una excelente vendedora de los servicios especialmente del bufete.
- 17-Controla las evaluaciones foliadas que los huéspedes llenan al terminar el servicio.
- 18- Ayuda en casos de emergencia a tomar órdenes para ``Room Service``.
- 19- Si su trabajo lo permite, ayuda a la cajera a conseguir cambio.
- 20-En casos necesarios ayuda el servicio de coffee brakes de eventos.
21. Promueve otros eventos del Hotel.
22. Revisa continuamente los baños.
23. Revisión continua de la limpieza del Restaurante.
24. Coloca el especial del día en el menú.
25. Promueve la venta de Alimentos y Bebidas.
26. Aplica cuestionarios de evaluación a los clientes.
27. Elabora estadística de comentarios de clientes.
28. Ayuda a clientes especiales (Niños, ancianos, discapacitados, etc).

3.7. MESERO

Sus obligaciones específicas son:

1. Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.
2. Conoce y aplica los procedimientos en caso de alguna emergencia: Ataque al corazón, asfixia, etc.
3. Conoce el uso correcto de la terminología usada en alimento y bebidas.
4. Conoce el uso del material y equipo en su departamento.
5. Limpia mesas, estaciones de servicio, ceniceros, candeleros, menús, lámparas de mesa, charolas, etc.
6. Cambia las velas en los candeleros.
7. Es responsable del correcto montaje de las mesas.
8. Cambia blancos sucios por limpios.
9. Dobla servilletas.
10. Conoce el correcto manejo de la loza y la cristalería para evitar roturas.
11. Es responsable de tener surtidas las estaciones de servicio con todo lo necesario: Sal, azúcar, salsas, cubiertos, servilletas, etc.
12. Ayuda a la hostess en el acomodo de los clientes en las mesa
13. Se presenta al cliente con amabilidad y cortesía.

14. Sirve agua en las copas de los clientes.
15. Conoce perfectamente los platillos del menú, así como el tiempo de elaboración y los ingredientes con que están preparados.
16. Sugiere al cliente aperitivos, cócteles y bebidas después de la cena.
17. Sugiere alguna ensalada o alguna de las especialidades de la casa.
18. Conoce y aplica el sistema para escribir las órdenes.
19. Sugiere, según sea necesario, alimentos o bebidas para algún cliente que sigue dieta o que tiene alguna alergia especial.
20. Trata de aprender los nombres de los clientes, así como sus preferencias.
21. Presenta al cliente la lista de vinos.
22. Asiste al cliente en la selección del vino.
23. Toma órdenes de vinos.
24. Conoce las temperaturas usuales para servir el vino.
25. Conoce la forma de abrir y servir los diferentes vinos.
26. Espera la aprobación del cliente para seguir sirviendo el vino.
27. Presenta la comanda al cajero para que la selle y poder solicitar al cocinero los platillos ordenados por el cliente.
28. Supervisa el trabajo de su ayudante (garrotero).
29. Inspecciona que los platillos sean según lo solicitado por el cliente antes de llevarlos a la mesa.
30. Sirve los alimentos en la mesa.
31. Conoce y aplica los diferentes tipos de servicio según el restaurante.
32. Sirve alimentos del buffet cuando un cliente lo solicita.
33. Flamea o asiste en el flameado de alimentos junto a la mesa.
34. Conoce y aplica las diferentes técnicas de trinchado.
35. Conoce y aplica las técnicas de rebanado y deshuesado.
36. Recoge los platos sucios.
37. Reconoce al cliente cuando la comida o el servicio no fue de su agrado.
38. Reemplaza ceniceros.
39. Cuando el cliente va a encender un cigarro, el mesero lo ayuda con su encendedor.
40. Solicita al cajero el talón por la cuenta del cliente.
- 41- Presenta al cliente la cuenta para su pago.
42. No debe tocar dinero directamente con las manos.
43. Paga al cajero por el importe de la cuenta.
44. Asiste al cliente cuando se va del restaurante.
45. Observa que los clientes no olviden ningún objeto.

46. Participa en el sistema que se sigue para la distribución de la propina.
47. Ayuda en el entrenamiento al personal de nuevo ingreso.
48. Reporta al capitán los comentarios de los clientes acerca del servicio y la calidad de alimentos y bebidas.
49. Sirve bebidas en los cócteles.
50. Conoce y aplica los procedimientos que se siguen en accidentes de trabajo:
 - a) Derramar líquido en la mesa.
 - b) Derramar líquido en un cliente.
 - c) Tirar al suelo un cubierto.
51. Supervisa que el "Mise en Place" tenga todo lo indispensable,
52. Cuando en un hotel el mesero es trasladado al departamento de Room Service, conoce y aplica la técnica de servir alimentos en la habitación.
53. Algunas recomendaciones importantes que los meseros deben seguir:
 - a) Nunca hacer "grupitos"; cada mesero tiene una área específica.
 - b) Ser amable con todos los clientes.
 - c) Evitar conversaciones con otro empleado en asuntos de carácter personal.
 - d) No dar órdenes a gritos.
 - e) No discutir con nadie, especialmente con clientes.
 - f) Jamás secarse la cara con las servilletas.

- g) Si una servilleta cae al suelo, reemplazarla por otra.
- h) No fumar dentro del área de trabajo.
- i) No gritar dentro de la cocina.
- j) No hablar a base de majaderías.
- k) Nunca comer durante el servicio.
- l) Llevar siempre el menú en las manos.
- m) No colocar las manos en los bolsillos.
- n) Caminar rápido, no correr.
- Ñ) Ser amable con los niños
- o) Investigar VIPS en el hotel.
- p) Jamás contar la propina frente al cliente
- q) Seguir el sistema de rotación al servir.
- r) Si el restaurante está cerrado informar al cliente otras opciones.
- s) Nunca abandonar el área de trabajo.

t) Ir a consumir los alimentos cuando se tenga poca clientela.

(Se recomienda ir a la cafetería de empleados en horas de poca clientela).

3.8. AYUDANTE DE MESERO **(GARROTERO)**

Sus obligaciones específicas son:

1. Ayuda al mesero al montaje de las mesas.
2. Retira los platos sucios de las mesas.
3. Coloca en las mesas todo lo indispensable según la orden del cliente: Salsas, limones, galletas, pan, cristalería especial, cubiertos especiales, etc.
4. Sirve mantequilla a los clientes.
5. Llena, cuando es necesario, las copas de agua de los clientes.
6. Ayuda al mesero a traer comida de la cocina.
7. Prepara café.
8. Ayuda a la limpieza del equipo y mobiliario del restaurante.
9. Es responsable de mantener surtidas las estaciones.
10. Conoce la técnica para transportar en charolas: Vajillas, cristalería o cubiertos.
11. Es responsable de que, al desocuparse una mesa, su limpieza y cambio de mantel se realice con la mayor rapidez, asegurándose de que también las sillas se encuentren limpias.
12. Evita desperdicios, separando y pasando a la cocina la mantequilla o salsas que puedan ser aprovechadas.
13. Conoce las obligaciones principales del mesero, ya que en algunas ocasiones tendrá que ocupar su puesto unos minutos.
14. Prepara café.
15. Mantiene surtidas las estaciones.
16. Trabaja como mesero en algunos eventos.
17. Promueve la venta de Alimentos y Bebidas.

3.9. JEFE DE BARES

Es el responsable, ante el gerente de alimentos y bebidas, de la operación de los bares en el hotel; sus obligaciones específicas son las siguientes:

1. Selecciona, capacita y evalúa a los cantineros.
2. Supervisa el trabajo de los cantineros:
 - a) Servicio general.
 - b) Aseo en la preparación.
 - c) Porcionamiento.
 - d) Entrega de bebidas en comanda.
3. Asigna turnos de trabajo y toma lista de asistencia de su personal.
4. Establece, en coordinación con el gerente de alimentos y bebidas y el contralor de costos, las especificaciones estándar de compras de bebidas.
5. Establece, en coordinación con el gerente de alimentos y bebidas y el contralor de costos, los tipos de vinos que se deberán u en las bebidas compuestas.
6. Establece el surtido de bebidas que debe preparar cada bar el hotel.
7. Elabora, en coordinación con el contralor de costos, las rece estándar de bebidas.
8. Participa con el contralor de costos, en el costeo de bebidas y en el cálculo del potencial de cada botella.
9. Elabora, en coordinación con el gerente de alimentos y bebidas y el contralor de costos, los precios de cócteles por pe servidos por hora.
10. Contribuye en la elaboración de los precios de bebidas banquetes.
11. Elabora presupuestos de ventas y gastos de bares, en coordinación con el gerente de ventas y el gerente de alimentos y bebidas.
12. Solicita al gerente de compras, equipo y suministros faltantes que no se tengan en el almacén (previa autorización del gerente de alimentos y bebidas).
13. Verifica periódicamente los máximos y mínimos de vinos que debe tener cada bar.
14. Autoriza requisiciones al almacén de bebidas.
15. Revisa sellos en las botellas del bar.
16. Supervisa la adecuada rotación de inventarios en los bares.
17. Autoriza transferencias entre bares o entre algún bar y la cocina.
18. Analiza todas las notificaciones de eventos para dar algún servicio de bar que le solicite el departamento de banquetes.
19. Supervisa el montaje, surtido y desmontaje de bares móviles en banquetes.
20. Hace devoluciones al almacén de vinos y sobrantes de eventos.
21. Cuando hay descorche en banquetes, se encarga de recibir las botellas para supervisar el marbete y notificar al cajero para que haga el cargo correspondiente.
22. Analiza periódicamente, con el gerente de alimentos y bebidas, los estados de resultados de los bares (costo, gastos, utilidad etc.), y adopta medidas para mejorar o mantener los resultados.
23. En algunos hoteles puede autorizar descuentos, cortesías y ajustes en las cuentas de los cuentas.
24. Autoriza las cuentas que se enviarán para su cobro.

3.10. CANTINERO

Recibe órdenes del jefe de bares y entre sus obligaciones principales se encuentran:

1. Conoce los tipos de bebidas usadas en el bar: Vinos, licores, cervezas, refrescos, jugos, etc.
2. Conoce los tipos de botanas más comunes.
3. Conoce el almacenamiento de vinos.
4. Conoce la preparación de bebidas compuestas.
5. Conoce el tipo de cristalería donde se debe servir cada bebida.
6. Levanta inventarios diarios para solicitar lo faltante al almacén.
7. Llena requisiciones al almacén (bebidas, alimentos, suministros, artículos generales y artículos de reventa).
8. Prepara botanas.

9. Sirve bebidas para que los meseros las lleven a las mesas. El mesero debe entregar al cantinero la comanda sellada y firmada por el cajero.
10. En algunos bares toman órdenes directas de los clientes y reciben el pago, pero lo más conveniente es que sea el cajero quien reciba estos pagos.
11. Firma transferencias departamentales.
12. Elabora en coordinación con el cajero del bar, el informe de control de botellas cerradas vendidas para el control de costos.
13. En algunos tipos de bares, el cantinero elabora una pequeña exposición de bebidas, como parte de la promoción para atraer clientes. Esto se realiza principalmente en bares situados cerca de la alberca.
14. Al cerrar el bar, es el responsable de que los artículos queden protegidos contra cualquier robo.
15. Analiza en coordinación con el jefe de bares, el costo de bebidas vendidas mensualmente, según los estados de resultados.
16. Distribuye y evalúa las tareas de su ayudante.
17. Sirve bebidas de batalla.
18. Prepara cócteles.
19. Realiza inventario de cristalería y demás utensilios.
20. Revisa sellos en las botellas.
21. Elabora informes de venta de botella cerrada.
22. Requisita bebidas para eventos.
23. Ayuda en el costeo de bebidas.
24. Establece máximos y mínimos en el bar.
25. Realiza devoluciones al almacén.
26. Levanta inventario mensual de cristalería.
27. Sirve licores caros al cliente mostrando la botella.
28. Cierra el bar y entrega las llaves al Departamento de Seguridad.

3.11. AYUDANTE DE CANTINERO

Recibe órdenes del cantinero y sus obligaciones principales son las siguientes:

1. Ayuda al cantinero en el levantamiento de inventarios para solicitar artículos al almacén.
2. Lleva requisiciones al almacén.
3. Recibe los artículos del almacén para llevarlos al bar.
4. Es responsable de que el bar tenga suficiente hielo.
5. Corta fruta y se encarga de otros objetos básicos para la decoración de bebidas.
6. Provee cristalería al cantinero.
7. Llena los refrigeradores con material faltante: Cerveza, jugos, refrescos, etc.
8. Es responsable de la limpieza de la barra.
9. Se lleva la basura, botellas, cajas, etc., del bar.
10. En algunos bares es responsable de preparar las botanas.
11. Lava la cristalería usada en el bar.
12. Conoce las principales funciones del cantinero y cubre su puesto en forma temporal cuando éste tiene que ausentarse por alguna razón.

3.12. EMPLEADO DE SERVIBAR

Este puesto existe en los hoteles donde hay refrigeradores con bebidas y alimentos dentro de las habitaciones y se carga a los huéspedes los artículos que consumen. Este empleado recibe órdenes del jefe de bares y sus obligaciones principales son las siguientes:

1. Es responsable de las bebidas y alimentos que le son entregados para surtir en las habitaciones.
2. Llena requisiciones al almacén de alimentos y bebidas.
3. Conoce el número exacto de vinos, licores, refrescos, cervezas, botanas, etc., que se deben colocar en cada servibar.
4. Conoce los precios de venta de cada artículo.
5. Realiza inventarios en cada servibar.

6. Hace los cargos al huésped según lo consumido, para enviarlos a caja de recepción. 7. Limpia el servibar y retira el material sobrante.

8. Surte el bar de la habitación.

9. Inspecciona posibles violaciones a marbetes o apertura de botellas.
10. Al finalizar su turno de trabajo, realiza el informe diario de venta de alimentos y bebidas del servibar, para enviarlo a caja e recepción.
11. Al finalizar el mes, levanta inventario de alimentos y bebidas a servibares para enviarlo al contralor de costos. Este inventario es básico para calcular las ganancias de los servibares.
12. Elabora estadísticas de productos consumidos en el servibar con el objeto de poder variar el surtido de acuerdo con las preferencias del huésped.

3.13. CHEF

Responsable ante el gerente de alimentos y bebidas del adecuado funcionamiento de las cocinas, de la preparación de alimentos dentro de las normas de calidad, de buen servicio a bajo costo. Sus funciones específicas son:

1. Coordinar todo lo relativo al personal en la cocina, principalmente en los siguientes aspectos:
 - a) Entrevistar a aspirantes a puestos de la cocina.
 - b) Selección de personal en coordinación con la oficina de personal.
 - c) Capacitación y adiestramiento del personal.
 - d) Supervisión del trabajo del personal.
 - e) Evaluación del personal.
 - f) Elaboración de horarios de trabajo.
 - g) Programa días de descanso y vacaciones.
 - h) Solicita personal eventual.
 - i) Hace juntas periódicas entre su personal.
 - j) Escucha comentarios y sugerencias del personal.
 - k) Mantiene disciplina y aseo en el personal.
 - l) Elabora descripciones de puestos.
 - m) Asigna tareas a su personal.
 - n) Mantiene buenas relaciones de trabajo entre su personal.

1. Diariamente levanta inventario de los artículos de consumo inmediato, llenando la forma respectiva. En algunas cocinas, el chef nombra a una persona para este trabajo.
2. Elabora las requisiciones para la oficina de compras o almacén según el caso, tomando en cuenta los siguientes aspectos: Inventarios, resultados del conteo de platillos vendidos, lista del huéspedes del día, forecast semanal, forecast mensual o notificación de eventos por realizarse.
3. Supervisa la calidad de los alimentos que llegan a la cocina.
4. Auxilia al contralor de costos en la elaboración de las "Hojas de costos de recetas estándar de alimentos".
5. Aplica procedimientos para una mejor rotación de inventarios en la cocina.
6. Colabora con el gerente de alimentos y bebidas y el contralor de costos en la elaboración de menús.

7. Interviene en la elaboración de menús para banquetes.
8. Autoriza con su firma las notas o vales de caja chica que respalden erogaciones del fondo fijo de la secretaría de la gerencia.
9. Se mantiene en constante comunicación con el contralor de costos para conocer las variaciones del costo de la materia prima.
10. Se percata diariamente de los gastos por nómina, y cuida de reducirla, manteniendo la eficiencia en el servicio de la cocina.
11. Inspecciona porciones, guarniciones, limpieza y decoración de los platillos.
12. Revisa, analiza y autoriza las requisiciones de alimentos que los cocineros solicitan al almacén.
13. Supervisa la aplicación de normas sanitarias y medidas seguridad.
14. Colabora en el establecimiento de máximos y mínimos en almacén de alimentos.
15. Autoriza transferencias departamentales (cocina-bar, bar-cocina)
16. Analiza periódicamente los costos reales de cocina.
17. Elabora los presupuestos de gastos de la cocina.
18. Analiza los estados de resultados del restaurante junto con gerente de alimentos y bebidas, contralor de costos y maitre.
19. Asiste a las juntas del departamento de alimentos y bebidas.
20. Supervisa la limpieza de la cocina en coordinación con el steward.
21. Supervisa el montaje de alimentos en bufetes.
22. Controla las notificaciones de eventos para la elaboración de alimentos en banquetes.
23. Supervisa que la entrega de alimentos a los meseros se lleve cabo según las políticas de control establecidas.
24. Elabora los menús para la cafetería de empleados.
25. Supervisa la calidad y limpieza de los alimentos para los empleados.
26. Vigila la rotación de mercancía en cocina.
27. Da salida a artículos de poco movimiento.
28. Elabora platillos especiales.
29. Vigila que todo platillo sea entregado por comanda
30. Vigila el mantenimiento del equipo.
31. Vigila temperatura de platillos.
32. Vigila temperatura de platos.
33. Diseña y supervisa montajes de bufetes.
34. Prepara platillos para eventos y banquetes.
35. Ayuda a actualizar costos de cocina.
36. Interviene en la elaboración de menús.
37. Elabora menús para eventos y banquetes.
38. Establece los alimentos según el tipo de bufete.
39. Elabora el menú para ejecutivos de la empresa.
40. Elabora el menú para empleados.
41. Elabora el menú para cocineros.
42. Analiza los resultados mensuales de la operación.
43. Revisa limpieza nocturna de cocina.
44. Decora bufetes.
45. Supervisa el cumplimiento de normas de higiene.
46. Elabora programas de limpieza para cocina.
47. Establece programas de ahorro de energía.
48. Supervisa el manejo adecuado de la basura.
49. Supervisa los baños para personal de cocina.
50. Supervisa el área de panadería y repostería.
51. Supervisa el correcto almacenamiento de los alimentos.
52. Revisa los periodos de vida de los alimentos.
53. Elabora menús para eventos especiales.
54. Participa en la producción en casos necesarios.
55. Supervisa la elaboración del café.

3.14. SOUSCHEF

Es responsable de la dirección y supervisión de las actividades que se lleven a cabo en la cocina, durante un periodo determinado.

Sus funciones específicas son:

1. Dirige, supervisa y controla las funciones de:
 - a) Producción de platillos.
 - b) Limpieza y mantenimiento del equipo.
 - c) Control de materia prima.
2. Supervisa la ejecución de las políticas del hotel referentes a la calidad y presentación de los alimentos.
3. Asigna y supervisa tareas del personal a su cargo: Cocineros, carnicero, ayudantes, etc.
4. Asesora al chef en la programación de la elaboración de alimentos en eventos especiales.
5. Supervisa que la salida de alimentos de la cocina sea según el sistema de comandas autorizado por el cajero.
6. Requisita materia prima al almacén.
7. Mantiene informado al chef sobre el funcionamiento de la cocina.
8. Analiza con el chef los resultados de la operación.
9. Ayuda al chef en la elaboración de presupuestos.

3.15. CANTADOR DE ORDENES

Sus obligaciones específicas son:

1. Recibe de los meseros las comandas para la salida de alimentos de la cocina.
2. Verifica que las comandas tengan la autorización del cajero, como un signo de que se aplicará el cargo correspondiente.
3. Anuncia (canta) las órdenes para que los cocineros puedan elaborar el platillo respectivo.
4. Controla en un tablero los pedidos pendientes.
5. En caso de tardanza de algún platillo, hace la reclamación correspondiente al cocinero.
6. Reúne las comandas que ya fueron surtidas por la cocina y al terminar el turno las envía al contralor de costos.

NOTA: En algunos restaurantes no existe el cantador de órdenes y en caso de exceso de trabajo hace esta función el subchef. 7. Ayuda al contralor de costos en la vigilancia de la cocina para evitar fugas o robos.

3.16. COCINERO (COCINA CALIENTE)

Es responsable ante el chef de la preparación de alimentos en la cocina y sus obligaciones principales son:

1. Conocer los tiempos de cocimiento de los alimentos.
2. Conocer y aplicar las técnicas para asar y hornear.
3. Conocer las recetas estándar de cocina.
4. Conocer las técnicas para evaluar por medio del olor, color o sabor, los alimentos en mal estado.
5. Conocer los tipos de cortes en las carnes.
6. Conocer y aplicar técnicas para almacenar alimentos.
7. Evitar el desperdicio de material sobrante al elaborar platillos.
8. Aplicar las técnicas de rotación de inventarios.
9. Responder del equipo y materiales a su cargo.
10. Verificar que su ayudante le tenga listo el material necesario.
11. Supervisar el trabajo de su ayudante.
12. Preparar alimentos para el servicio de banquetes, según notificación recibida.
13. Decorar la presentación de alimentos en los bufetes, en coordinación con el chef steward.
14. Requisar materia prima al almacén, previa autorización del chef.
15. Requisar materiales y equipo al chef.
16. Responsable ante el chef de mantener el costo de alimentos según lo presupuestado.
17. Revisar diariamente la cámara fría y el congelador a fin de que sean usados y aprovechados correctamente los sobrantes de alimentos del día anterior.
18. Elaborar salsas: Pimienta, poblana, boloñesa, verde, gravy, etc.
19. Cocina alimentos en la parrilla.
20. Prepara alimentos para banquetes.
21. Decora alimentos en bufetes.
22. Elabora sopas y cremas.
23. Revisa cámaras y refrigeradores para detectar alimentos con poco movimiento.
24. Almacena correctamente alimentos.
25. Entrega alimentos a los meseros mediante la comanda.

3.17. AYUDANTE DE LA COCINA CALIENTE

Asesora al cocinero en la elaboración de alimentos; sus obligaciones específicas son:

- 1-Enciende estufas y hornos
2. Prepara guarniciones.
3. Prepara salsas.
4. Elabora botanas calientes.
5. Calienta diariamente las salsas y alimentos y los coloca en su lugar.
6. Prepara los alimentos que están bajo su responsabilidad y ayuda al cocinero en la preparación de sopas y especialidades del día.
7. Ayuda al cocinero en la provisión de alimentos en baño de María y refrigeradores.
8. Mantiene siempre limpio el lugar de trabajo y los utensilios.
9. Sustituye temporalmente al cocinero cuando se ausenta.
10. Ayuda en el montaje de alimentos calientes en el buffet.
11. Rebana carne.
12. Escalfa tomate.
13. Cuece legumbres.
14. Limpia fruta.

15. Levanta inventarios.
16. Trae alimentos del almacén.
17. Ayuda en el montaje de bufetes.
18. Sustituye temporalmente al cocinero.

3.18. COCINERO (COCINA FRÍA)

Sus obligaciones principales son las siguientes:

1. Conoce las recetas estándar de cocina.
2. Supervisa el trabajo de su ayudante.
3. Prepara alimentos fríos para el restaurante o servicio de banquetes.
4. Conoce y aplica técnicas de decoración en el montaje de buffets.
5. Conoce la correcta preparación de los platillos fríos del menú.
6. Prepara ensaladas (pollo, camarones, atún, etc.).
7. Prepara cócteles (frutas, camarones, aguacates, etc.).
8. Elabora salsas (mil islas, francesa, tártara, roquefort, diablo, mexicana, etc.).
9. Elabora los siguientes alimentos: Sándwich, rabanitos, crotón con queso, etc.
10. Revisa diariamente la cámara fría, refrigeradores y mesa fría con el fin de que todos los alimentos o salsas del día anterior sean usados y aprovechados correctamente.
11. Elabora órdenes de carnes frías para botanas.
12. Elabora el "box lunch".
13. Controla y sirve a los meseros los siguientes alimentos: Plato de frutas, pina fresca, fruta en almíbar, pays, pasteles, flanes, gelatinas, etc.
14. Requisita materia prima al almacén previa autorización del chef.
15. Responsable ante el chef de mantener el costo de alimentos según lo presupuestado.
16. Conoce y aplica técnicas para el almacenamiento de alimentos.
17. Prepara alimentos fríos para eventos.
18. Decora platillos.
19. Entrega alimentos a los meseros mediante comanda.
20. Elabora cremas frías y gazpachos.
21. Decora la zona fría en bufetes.
23. Enfía platos en el congelador.
24. Prepara botanas frías.

3.19. AYUDANTE DE LA COCINA FRÍA

Asesora al cocinero en la elaboración de alimentos; sus obligaciones específicas son:

1. Prepara guarniciones.
2. Ayuda en la preparación de ensaladas.

3. Elabora salsas y mayonesa.
4. Rebana carne.
5. Prepara porciones.
6. Escalfa jitomate.
7. Cuece zanahorias y limpia legumbres.
8. Limpia fruta.
9. Elabora flanes y gelatina.
10. Ayuda en la decoración de buffet.
11. Revisa diariamente la existencia de alimentos.
12. Limpia diariamente la **sandwichera**.
13. Conoce los procedimientos para almacenar alimentos.
14. Sustituye al cocinero cuando se tiene que ausentar.

3.20. PANTRY

Sus obligaciones dentro de la cocina son las siguientes:

1. Proporciona a los meseros los siguientes alimentos:
 - a) Jugos.
 - b) Fruta en almíbar.
 - c) Galletas.
 - d) Helados.
 - e) Leche.
 - f) Cremas.
 - g) Jarabe natural.
 - h) Té helado.
 - i) Refrescos (en algunas cocinas).
2. Prepara bebidas frías (no alcohólicas).
3. Mantiene limpia su zona de trabajo y el equipo que se necesita.
4. Llena las requisiciones al almacén para que las autorice el chef.

3.21. CARNICERO

Sus labores específicas son las siguientes:

1. Controla y surte de carne a los cocineros y ayudantes de la cocina.
2. Prepara todo tipo de carne según el menú.
3. Evalúa la calidad de la carne.
4. Corta la carne según las porciones establecidas.
5. Limpia la carne.
6. Muele carne.
7. Conoce y aplica métodos para congelar y descongelar todo tipo de carne.
8. Conoce y aplica los procedimientos para almacenar carne.
9. Rebana jamón, tocino, queso de puerco, salami, etc.
10. Prepara carne para menudo.
11. Prepara carne para consomés.
12. Deshuesa pollo.
13. Prepara puntas de filete.
14. Deshuesa pescado.
15. Filetea pescado.
16. Porciona mariscos.
17. Prepara brochetas.

18. Elabora carne adobada.
19. Llena las requisiciones de carne para que las surta el almacén de alimentos; éstas debe autorizarlas el chef.

3.22-PASTELERO

- 1-Responsable de la elaboración de:
 - a)Panadería
 - b)Pastelería
 - c)Confitería
 - d)Helados
2. Elabora, bajo la supervisión del chef:
 - a) Postres permanentes.
 - b) Postres del día.
 - c) Postres para buffets.
3. Colabora con el chef en la elaboración del menú en lo que a postres se refiere.
4. Colabora con el contralor de costos de alimentos y bebidas para calcular los precios de postres.
5. Elabora pasteles para eventos especiales (bodas, cumpleaños, etc.).
6. Efectúa decoraciones para la mejor presentación de los postres del buffet.
7. Elabora flanes y gelatinas.
8. En algunos hoteles elabora el Pan de la Casa
9. Elabora pan danés.
10. En determinadas épocas del año elabora huevos de Pascua y troncos de Navidad.
11. Colabora con la operación general de la cocina al elaborar;
 - a) Volovanes.
 - b) Empanadas.
 - c) Profiteróles.
 - d) Florones.
 - e) Terrinas.
12. Elabora bolillo.
13. Elabora biscochos.
14. Elabora pan francés.
15. Elabora pan para hamburguesa.
16. Elabora empanadas
17. Elabora figuras de hielo.
18. Elabora figuras de mantequilla.
19. Decora bufetes de postres.
20. Porciona postres para bufetes.
21. Vigila el mantenimiento de hornos y estufas de su área.
22. Levanta inventarios.
23. Solicita material faltante al almacén.

3.23. CHIEF STEWARD

Sus obligaciones específicas son:

1. Es responsable de la limpieza de las cocinas.
2. Coordina el montaje y desmontaje de los salones en eventos

- especiales (buffets, cócteles, bodas, juntas, etc.).
3. Es responsable de mantener completo el equipo en las áreas de preparación y servicio de alimentos y bebidas.
 4. Supervisa la correcta limpieza del material y equipo completo en las áreas de preparación y servicio de alimentos y bebidas
 5. Supervisa que el mise en place se encuentre surtido diariamente
 6. Es responsable de la preparación del café.
 7. Realiza pedidos de café, galletas, azúcar, mermelada, etc., i almacén de alimentos.
 8. Suministra agua y hielo a la cocina y los bares.
 9. Realiza pedidos de materiales y artículos de limpieza al almacén general.
 10. Elabora y supervisa la aplicación del plan de limpieza. En este plan se indica la periodicidad de la limpieza de cada área.
 11. Elabora y supervisa la aplicación del plan de trabajo nocturno que se efectúa en la cocina.
 12. Controla la bodega de su departamento.
 13. Se mantiene informado de las notificaciones sobre los eventos, para asignar el personal que corresponde.
 14. Mantiene un contacto constante con el chef de la cocina.
 15. Supervisa el levantamiento de inventarios mensuales.
 16. Controla el desalojo periódico de la basura de la cocina.
 17. Solicita al departamento de mantenimiento trabajos para reparaciones en el equipo a su cargo.
 18. Lleva control de las roturas y pérdidas del equipo.
 19. En lo relativo a su personal, sus obligaciones son:
 - a) Entrevista a aspirantes.
 - b) Capacita al personal.
 - c) Evalúa.
 - d) Elabora horarios de trabajo.
 - e) Programa días de descanso y vacaciones.
 - f) Aplica suspensiones.
 - g) Solicita personal eventual.
 - h) Supervisa la disciplina y el aseo del personal.
 - i) Asigna tareas al personal.
 - j) Supervisa el trabajo del personal.
 - k) Elabora los reportes que le exige el departamento de personal.
 - l) Realiza juntas periódicas con su personal.
 - m) Controla su nómina.
 - n) Autoriza tiempo extra.
 20. Supervisa la limpieza de la cafetería de empleados.
 21. Asiste a la junta semanal del departamento de alimentos y bebidas.
 22. Colabora con el chef de la cocina al elaborar el presupuesto de la cocina.
 23. En los hoteles que proporcionan servicio de banquetes a domicilio, controla los vehículos para transportar los alimentos.
 24. Controla en coordinación con el chef, la fumigación en las cocinas.
 25. Supervisa en mantenimiento preventivo en:
 - a) Engrasado de la maquinaria del departamento.
 - b) Barnizado de muebles de madera.
 - c) Limpieza de muebles de madera.
 - d) Pintura de áreas de alimentos y bebidas.
 - e) Temperatura y presión de la maquinaria para lavar vajilla.

- f) Empaques de las llaves de agua.
 - g) Funcionamiento del triturador de desperdicios de alimentos.
26. Supervisa la existencia de manteles y servilletas en los restaurantes.
 27. Hace requisiciones de compras para que las autorice el gerente de alimentos y bebidas, de los siguientes materiales:
 - a) Loza, cristalería, cubiertos.
 - b) Suministros de limpieza.
 - c) Carbón, leña.
 - d) Gas, alcohol líquido y sólido.
 - e) Suministros para el servicio de alimentos y bebidas.
 28. Solicita equipo rentado con autorización del gerente de alimentos y bebidas.
 29. Colabora con la oficina de relaciones públicas en eventos especiales (piñatas, montaje para concursos, posadas, etc.).
 30. En algunos hoteles controla el equipo audiovisual (pantallas, proyector, pizarrones, etc.).
 31. Establece, en coordinación con el chef y el maitre, los máximos y mínimos del equipo para preparación y servicio de alimentos y bebidas que deben tenerse en el departamento de steward,
 32. Coordina el pulido de cubiertos y platos de metal.
 33. Coordina el montaje y desmontaje en bufetes.
 34. Supervisa la limpieza de material y equipo de cocina.
 35. Supervisa la limpieza de baños para empleados de cocina.
 36. Supervisa la limpieza en la cafetería de empleados.
 37. Solicita trabajos a mantenimiento.
 38. Supervisa la fumigación en la cocina.
 39. Supervisa la limpieza de bodegas en la cocina.
 40. Supervisa la elaboración del café.

3.24. FLOOR STEWARD

Es el responsable ante el chief steward de la operación del departamento durante un turno determinado. Sus funciones específicas son:

1. Supervisa la asistencia del personal.
2. Asigna, supervisa y evalúa las tareas de los stewards a su cargo.
3. Verifica los pendientes del turno anterior.
4. Es responsable de la limpieza de las áreas que le son encomendadas.
5. Revisa la programación de eventos especiales
6. Supervisa el funcionamiento del equipo y reporta fallas al departamento de mantenimiento.
7. Solicita al almacén, materiales y suministros faltantes con la autorización del chef steward.
8. Lleva control de las roturas.
9. Supervisa orden y limpieza en las bodegas del departamento.
10. Verifica existencias de hielo, así como el funcionamiento de las máquinas para fabricarlo.
11. Hace pedidos de café, mantequilla, galletas, salsas, etc., para suministrarlos al servicio de restaurante.

12. Es responsable del montaje y desmontaje de buffets.
13. Coordina los inventarios periódicos del material y equipo usado en las áreas de alimentos y bebidas.
14. Asiste a juntas departamentales (tanto del departamento de stewards, como las generales del departamento de alimentos y bebidas).
15. Solicita al departamento de compras algunos suministros necesarios para su departamento, tales como: Carbón, leña, gas, alcohol líquido y sólido, detergentes, etc. (previa autorización del chef steward).
16. En los hoteles donde se envía a todas las habitaciones el desayuno continental, es el responsable del envío, previa coordinación con el capitán de room service en turno.
17. Supervisa montaje y desmontaje en eventos.
18. Supervisa montaje para recesos de café.
19. Revisa limpieza de bodegas.

3.25. STEWARD

Sus Funciones son:

- 1-Limpieza general del área de la cocina.
- 2-Conoce y opera la máquina para lavar vajilla y cristalería.
- 3-Aplica los productos para la limpieza.
4. Controla la temperatura de la máquina.
5. Acomoda loza y cristalería por tamaños.
6. Reparte loza y cristalería limpia en la cocina y los bares.
7. Limpia el plaqué.
8. Lava ollas, cacerolas, marmitas, etc.
9. Suministra al restaurante café, mantequilla, mermelada, galletas, limones, etc.
10. Es responsable de la maquina del café, bajo la supervisión del chef steward.
11. Es responsable del montaje de restaurantes, bares y salones para eventos especiales.
12. Limpia el área de recepción de alimentos.
13. Acomoda envases vacíos de refrescos, cervezas y vinos.
14. Atiende empleados de cocina y restaurantes para proporcionarles el equipo necesario.
15. Durante el turno nocturno efectúa las siguientes funciones:
 - a) Lava y desincrusta la máquina lavadora.
 - b) Limpia muebles de descarga.
 - c) Lava azulejos, tarimas, piso y lavabos.
 - d) Acomoda canastillas, hieleras, limpiones y escobas.
 - e) Lava filtros, espreas, cortinas de la máquina lavaplatos.
 - f) Lava planchas, parrillas, salamandras, baños de María, muebles de acero, aceiteros y repisas.
 - g) Lava tarimas, pisos de las áreas que no se pueden lavar en el día.
 - h) Lava las piezas de acero inoxidable.
 - i) Lava escaleras.
 - j) Limpia azulejos.
 - k) Limpia el cochambre de las estufas.
 - l) Lava muebles de madera, hornos, parrillas, ollas de vapor,

- vaporeras, refrigeradores.
 - m) Lava campanas.
 - n) Limpia la bodega del departamento de steward.
 - ñ) Limpia la cafetería de empleados.
 - o) Prepara el café.
 - p) Es responsable de que la entrada del personal de cocina esté completamente limpia (local, materiales y equipo).
16. Monta y desmonta salones para eventos.
 17. Realiza montaje de mesas para bufetes.

3.26. TOMADORA DE ORDENES

Sus funciones específicas son:

1. Recibe llamadas telefónicas de los huéspedes para que se les envíen alimentos y bebidas a sus habitaciones.
2. Toma la orden del cliente y promueve los alimentos del menú.
3. Llena las comandas que serán entregadas al capitán de servicio a cuartos (room service).
4. Indica al huésped el tiempo aproximado que tardará el servicio.
5. Conoce a la perfección los ingredientes de los platillos y la forma en que han sido elaborados.
6. Marca en un reloj la hora de recepción de la orden y de salida del servicio.
7. Lleva el control de la vajilla y cubiertos que están en las habitaciones.
8. Observa el crédito del huésped en la computadora.
9. Recibe la lista de cortesías que le envía recepción para mandar fruteros, vinos, dulces, etc., a las habitaciones de huéspedes importantes.
10. Controla las tarjetas personales del gerente, subgerente y gerente de ventas que serán enviadas con las cortesías.
11. Recibe y entrega los pendientes del día a la tomadora de órdenes del turno anterior y posterior al de ella.
12. Observa a través de un pizarrón pendientes importantes.
13. Controla algunos tipos de papelería usados en la operación de alimentos y bebidas (comandas, trasposos, requisiciones, etc.).
14. En algunos hoteles lleva la estadística de los platillos solicita a room service. En otros hoteles esto lo realiza la computadora.
15. Verifica el crédito del huésped antes del envío.

CAPITULO 4

PUESTOS DE MANTENIMIENTO

4.1. JEFE DE MANTENIMIENTO

Es el responsable ante el gerente general de las actividades propias del cuidado y conservación del edificio, instalaciones y equipo general del hotel. Sus funciones específicas son:

1. Establecer un sistema de mantenimiento preventivo para mayor seguridad en la operación del equipo, mejor eficiencia del equi-

- po, minimización de la depreciación de la planta y reducción de costos de mantenimiento.
2. Elabora, con ayuda de su personal, las tarjetas de cada equipo para el control del mantenimiento preventivo.
 3. En coordinación con el gerente de división cuartos y el ama de llaves, elabora el programa de mantenimiento para las áreas de habitaciones.
 4. Establece el sistema que se seguirá en las solicitudes de trabajos en el mantenimiento correctivo.
 5. Planea, dirige y supervisa la realización de los trabajos.
 6. Revisa diariamente el libro de pendientes del departamento.
 7. Hace diariamente recorridos por todas las instalaciones para revisar el correcto funcionamiento del equipo.
 8. Supervisa la aplicación de las normas de seguridad y el correcto uso del equipo de seguridad.
 9. Visita periódicamente a los jefes de departamentos para enterarse de los problemas que tienen en relación al mantenimiento.
 10. Coordina el desarrollo de trabajos con el personal contratista supervisando la calidad de los materiales y la correcta aplicación de las especificaciones del contrato.
 11. Establece controles para las herramientas usadas por su personal
 12. Establece, según las necesidades, máximos y mínimos de refacciones y equipo para el almacén de mantenimiento.
 13. Solicita al almacén general el material y equipo que se necesite
 14. Hace requisiciones al departamento de compras por materiales y equipo faltante.
 15. Colabora con el jefe de compras en la selección de proveedor.
 16. Ayuda al jefe de compras en la elaboración de las especificaciones estándar de compras de materiales de mantenimiento.
 17. Recibe las notificaciones de eventos y asigna personas según lo solicite el departamento de banquetes
 18. Elabora el presupuesto de gastos del departamento.
 19. Analiza mensualmente los gastos del departamento comparados con los presupuestos.
 20. En relación a su personal.
 - a) Capacita a su personal.
 - b) Elabora horarios de trabajo.
 - c) Selecciona al personal en coordinación con la oficina de personal.
 - d) Diseña días de descanso y vacaciones.
 - e) Supervisa las relaciones de trabajo.
 - f) Asigna tareas.
 - g) Elabora reportes de asistencia.
 - h) Autoriza tiempo extra.
 - i) Realiza juntas del personal.
 21. Establece y difunde entre el personal del hotel, procedimientos para casos de emergencia.
 22. Supervisa los consumos de luz eléctrica, agua, combustible aceite.
 23. Supervisa el correcto mantenimiento de albercas y jardines.
 24. Es responsable de mantener al día el archivo del departamento
 25. Controla las llaves originales de las chapas de las habitaciones
 26. Autoriza la obtención de copias de llaves, previa solicitud firmada por el gerente de división cuartos.
 27. Asiste a las juntas de jefes de departamento.
 28. Supervisa que las áreas del departamento de mantenimiento

- se encuentren limpias y con los señalamientos de según apropiados.
29. Inspecciona los conductos de gas para detectar fugas.
 30. Inspecciona los circuitos eléctricos para detectar fallas o sobrecargas.
 31. Supervisa periódicamente la cantidad y calidad del agua.
 32. Elabora el "Check List" para el mantenimiento de las habitaciones.
 33. Prueba periódicamente la planta de luz eléctrica.
 34. Envía al químico las muestras de agua para analizarlas.
 35. Se mantiene informado de los seguros que el hotel tiene y los materiales o equipo que protege.
 36. Interpreta correctamente los planos.
 37. Dibuja planos.
 38. Difunde entre su personal y el personal del hotel procedimientos para la seguridad industrial.
 39. Supervisa el correcto funcionamiento de los sistemas de aire acondicionado, ventilación y calefacción.
 40. Promueve, en coordinación con el gerente y jefes de departamento, programas de ahorro de energía en los cuales participen todos los empleados y los mismos huéspedes.
 41. Supervisa el correcto funcionamiento de la música ambiental (en caso de tener contrato con alguna compañía, reporta las deficiencias de inmediato).
 42. Supervisa que los fogoneros y operadores de caldera tengan sus permisos en orden.
 - 43-Distribuye trabajos a su personal.
 - 44-Supervisa la realización y calidad de los trabajos
 - 45-Lleva control de los trabajos realizados.
 - 46-Lleva control de las refacciones.
 - 47-Lleva Inventarios de la herramienta, equipo y refacciones.
 - 48-Lleva control de planos
 - 49-Lleva control de garantías
 - 50-Lleva control de catálogos y manuales de operación del equipo.
 - 51-Supervisa el correcto llenado de bitácoras
 - 52-Supervisa el orden y limpieza en el taller y la oficina.
 - 53-Vigila la fumigación.
 - 54-Establece programa de prevención y combate de incendios en coordinación con el jefe de seguridad.
 - 55-Coordina con el jefe de seguridad el programa de simulacros de incendios.
 - 56-Hace revisiones del sistema de protección contra incendios en los siguientes aspectos.
 - a)Sistema de extinción
 - b)Diseño adecuado de extintores
 - c)Sistema de alarmas.
 - d)Sistema de rociado.
 - e)Señalización
 - f)Escaleras y salidas de emergencia.
 - g)Sistema y clave de voceo.
 - 57-Establece programa de seguridad industrial.
 - 58-Presentar al gerente el programa anual de mantenimiento.
 - 59-Reunirse mensualmente con el gerente para la revisión del programa.
 - 60-Llevar control y estadísticas de quejas de clientes recibidas.
 - 61-Programa el pintado correcto de tuberías según códigos de colores internacionales
 - 62-Establece programa de cambio de baterías en cerraduras electrónicas.
 - 63-Vigila en mantenimiento de la subestación eléctrica.
 - 64-Programa pruebas a la planta de emergencia
 - 65-Lleva control e temperaturas de cámaras frías y refrigeradores.
 - 66-Supervisa el mantenimiento de vehículos del hotel.
 - 67-Revisa continuamente el reporte de turno y pendientes.
 - 68-Lleva control del mantenimiento de equipo de lavandería y tintorería.
 - 69-Establece señalamientos de seguridad en la alberca y playa.
 - 70-Autoriza la salida de maquinaria del hotel para reparación.
 - 71-Supervisa que los trabajadores externos tengan la autorización de la oficina de recursos humanos.
 - 72-Participa en los programas de remodelación.
 - 73-Establece sistema para codificar todo el equipo.

- 74-Inspecciona habitaciones que recibieron mantenimiento especial.
- 75-Diseña listas para comprobación del mantenimiento.
- 76-Detalla la lista de maquinaria y equipo al cual se le debe dar prioridad en el mantenimiento preventivo.
Ejemplo: Motores, bombas, equipo de lavandería, equipo de cocina, refrigeración, elevadores, equipo de aire acondicionado, compresores, ventiladores, equipo electrónico, calentadores de agua, vehículos, etc.
- 77.-Establece programa ecológico en el hotel, el cual debe incluir lo siguiente:
- a)Reciclaje de la basura.
 - b)Limpieza de aguas residuales.
 - c)Aprovechamiento de aguas residuales
 - d)Programa de iluminación
 - e)Programa de ahorro de energía.
 - f)Programa de reducción de desechos.
 - g)Uso de materiales Eco-Agradables.
 - h)Uso de la energía solar

4.2. FOGONERO

Se requiere que haya manejado una caldera durante 6 meses como mínimo y que presente el examen correspondiente. Entre sus obligaciones se encuentran las siguientes:

1. Conoce la función de la caldera.
2. Conoce el procedimiento para lograr esta función.
3. Conoce las partes principales de una caldera.
4. Conoce los tipos de calderas que existen.
5. Conoce el significado de superficie de calefacción.
6. Conoce los medios para lograr una combustión correcta.
7. Conoce el uso del termómetro, manómetro y densímetro.
8. Supervisa que el agua que alimenta la caldera sea la correcta.
9. Conoce el uso de la válvula de seguridad de la caldera y puede calibrarla.
10. Prueba manualmente con los grifos colocados en la columna de nivel de agua, si la carga de agua es correcta en el cuerpo de la caldera.
11. Purga periódicamente la caldera para expulsar los sólidos en movimiento y evitar incrustaciones.
12. En caso de rotura del tubo de nivel de agua, prueba el nivel mediante los grifos.
13. Conoce los dispositivos de seguridad tales como: tapón fusible, alarma luminosa, alarma sonora y sabe qué acción debe tomar.
14. Supervisa que el quemador esté funcionando bien para evitar explosiones en el hogar de la caldera.
15. Supervisa que el agua que alimenta la caldera sea desmineralizada o blanda, para evitar incrustaciones en el cuerpo de la caldera.
16. En caso de presentarse fallas de alimentación de agua por descompostura de la bomba, la alimenta por medio del inyector de vapor.
17. Purga la caldera cuando está en operación.
18. En caso de detectar baja total del nivel de agua y aumento de presión, apaga el quemador, cierra el abastecimiento de agua y espera que se enfríe totalmente antes de ponerla nuevamente en operación.
19. Prueba periódicamente la válvula de seguridad de la caldera.
20. Debe cuidar de no suministrar agua fría estando la caldera caliente, porque pueden aflojarse los tubos del cuerpo.
21. Continuamente debe revisar los humos que arroja la chimenea para detectar una mala combustión.
22. En caso de haber hecho una reparación, se debe efectuar la prueba hidrostática, cerrar la caldera y hacer la prueba del vapor, en presencia de un inspector.
23. Debe estar siempre preparado para las inspecciones inicial, periódica o extraordinarias que efectúan las autoridades de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Obligaciones diarias de mantenimiento preventivo

24. Limpiar las boquillas del quemador.
25. Comprobar el nivel del aceite por el compresor en el tanque aire / aceite (si se usa compresor).

26. Purgar la caldera por lo menos cada 8 horas de trabajo, tanto de la purga de fondo como de sus columnas de control de nivel.
Consultar al técnico en tratamiento de agua al respecto, para variar las purgas según el análisis.
27. Comprobar la presión indicada en los manómetros de entrada de combustible, la presión de la válvula medidora y la presión de salida de combustible.
28. Comprobar la temperatura de los gases de la chimenea con un termómetro.
29. Comprobar si la presión de aire de atomización es la correcta.

Operaciones de mantenimiento preventivo dos veces por semana

30. Comprobar que la trampa del calentador de vapor opere correctamente (éste se usa únicamente en calderas que operan con petróleo pesado).
31. Limpiar los filtros que están en la succión y salida de la bomba de combustible (no en el gas).

Operaciones de mantenimiento preventivo, una vez por semana

32. Comprobar que no haya fugas de aire o gases en las juntas y mirilla trasera.
33. Revisar la tensión de la banda al compresor y/o ventilador según lo que se use.
34. Limpiar el filtro de aceite del compresor, si lo usa.
35. Limpiar los filtros, tanto el de entrada a la bomba de agua como el de entrada al tanque de condensador.
36. Limpiar el electro del piloto de gas y/o diesel (según el que se use).
37. Comprobar los interruptores termostáticos del calentador de combustible que operen a la temperatura a que fueron calibrados.
38. Revisar las prensaestopas de la bomba de alimentación de agua.

Operaciones de mantenimiento preventivo, quincenales

39. Hacer la limpieza de todos los filtros de agua, aceite, combustible y aceite combustible (si se usa).
40. Hacer prueba de falla de flama.
41. Revisión general del quemador; checar presión y temperatura (si usa diesel).
42. Checar los niveles de entrada y paro de la bomba de agua, haciendo uso de las válvulas de purga de nivel y fondo de la caldera.
43. Revisar y limpiar la fotocelda, así como el conductor donde se encuentra colocada (si se usa).

Operaciones de mantenimiento preventivo, mensuales

44. Comprobar los niveles del agua indicados.
45. Comprobar el bajo nivel de agua, bajando el interruptor de la bomba, si al llegar a $1\frac{1}{4}$ no para el quemador, hay que parar la caldera e inspeccionar la ampolleta flotador del control; purga del mismo, revisión de voltaje y cargas que toman los motores y aparatos.

Operaciones de mantenimiento preventivo, trimestrales

46. Observar la temperatura del termómetro de la chimenea de la caldera. Cuando marque más de 80°C, la caldera se encuentra hollinada.
47. Destapar varias tortugas y/o registros de los de la parte media y de la parte de abajo para ver el estado interior de la caldera, del lado del agua (llamar al técnico en tratamiento de aguas).
48. Cuando deshollina la caldera, es conveniente darle una lechada al refractario para su mejor conservación, tanto a las tapas como al hogar. Revisión general de empaques. Recubrirlos con grafito y aceite.
49. Probar las válvulas de seguridad para que se escapen manualmente y evitar que se peguen en su asiento.

Operaciones de mantenimiento preventivo, semestrales

50. Comprobar el nivel de aceite del reductor de velocidad de la bomba de combustible que se use (no gas).
51. Revisar y/o cambiar los empaques del prensaestopa de la bomba de alimentación de agua.
52. Según las condiciones que requiere la caldera, deberá ser enfriada y secada; las cubiertas deberán quitarse y el interior deberá ser lavado con agua a presión.
53. Inspeccionar los fluxes por el lado del hollín y limpiarlos, si es necesario.
54. Revisar los materiales aislantes y refractarios, y prepararse según su estado.
55. Verificar el estado y la tensión de las bandas (si las usa).
56. Revisar la limpieza y el estado en que se encuentran las columnas de agua.
57. Revisión y limpieza de los controles de presión y control automático de flama.
58. Para colocar los registros, se refrescan las cuerdas del tomillo y se les pone grafito con aceite para que no se peguen.
59. Revisar y destapar todas las cruces de la caldera, cambiar los tapones en caso de que estén rotos.

Operaciones de mantenimiento preventivo, anuales

60. Limpiar el calentador eléctrico y de vapor, así como asentar la válvula de alivio y las reguladoras de presión.
61. Revisión general de válvulas; asentarlas y si es necesario cambiarlas por nuevas.
62. Revisión y engrase general de baleros en los motores que estén instalados en las calderas, así como de sellos de las bombas alimentadoras de agua y combustible.
63. Lavar el tanque del aire-aceite con algún solvente apropiado, así como la línea del aire-aceite que de él dependa. Cambio de aceite.
64. Revisión general de tuberías de purga al drenaje; destaparlas o cambiarlas si es necesario.
65. Desarmar válvulas de seguridad, asentar, calibrar. Si es necesario desarmar la válvula solicitando permiso para romper los sellos de la válvula.
66. En caso de emergencia, usar recipientes metálicos con arena a su máxima capacidad, así como extintores del tipo adecuado.

4.3. OPERADOR DE CALDERA

Es indispensable haber sido fogonero durante 3 años como mínimo, tener el certificado correspondiente y sustentar un examen respectivo ante las autoridades. Entre sus obligaciones se encuentran las siguientes:

1. En los hoteles donde hay fogonero, lo supervisa en su labor el operador de caldera.
2. Es responsable, ante el jefe de mantenimiento, del funcionamiento correcto de la caldera.
3. Enciende calderas.
4. Comprueba el nivel del agua.
5. Después de asegurarse de que puede verificarse el encendido, procede a flamar el combustible.
6. Comprueba los manómetros en coordinación con el fogonero.
7. En casos de interrupción del encendido, procede a reinstalarlo.
8. Corrige problemas por obstrucción de agua en el tubo de nivel.
9. En caso de fracturarse el cristal, lo corrige de inmediato.
10. Supervisa las condiciones para una buena combustión.
11. Vacía y lava la caldera junto con el fogonero.
12. Apaga el fuego cuando el agua baja a un nivel peligroso.
13. Diariamente comprueba la presión de escape de la válvula de seguridad.
14. Corrige desperfectos por la rotura del resorte de presión.
15. Purga la caldera una vez en cada turno.
16. Supervisa todo tipo de incrustaciones.

17. Efectúa descargas para desalojar de la caldera las materias extrañas al agua y que pueden formar incrustaciones.
18. Apaga la caldera cuando es necesario.
19. Pone en servicio las bombas de alimentación de agua.
20. Cuando un tubo de la caldera se rompe, procede de la siguiente forma:
 - a) Apaga la caldera.
 - b) Apaga los quemadores.
 - c) Para el ventilador.
 - d) Cierra todas las salidas de vapor y las purgas de la caldera,
 - e) Suspende totalmente la alimentación de agua.
 - f) Ajusta el tiro al mínimo posible para que pueda salir el vapor que se produce en el hogar de la caldera, evitando que se enfríe bruscamente.
 - g) Cuando la presión ha bajado a 0, debe dejarse enfriar, del mismo modo que cuando se para la caldera normalmente.
 - h) Estando la caldera fría y vacía, debe hacerse una revisión completa de ella, observando especialmente si los tambores presentan grietas. Después de repararlas se hará la prueba hidrostática. *

4.4. TÉCNICO EN REFRIGERACIÓN Y AIRE ACONDICIONADO

Sus obligaciones principales son las siguientes:

1. Responsable, ante el jefe de mantenimiento, de la correcta operación del equipo de aire acondicionado y refrigeración.
- 2-Conoce los componentes mecánicos para operar un sistema de refrigeración (compresor, condensador, receptor, evaporador, válvulas, coladeras, secadores, ventiladores, bombas, etc.).
NOTA:
* En los hoteles pequeños, las funciones de fogonero y operador de caldera las realiza la misma persona con autorización de las autoridades de la Secretaría del Trabajo.
3. Conoce los componentes eléctricos para operar un sistema de refrigeración (relé, arranque, protector de sobrecargas, capacitor, condensador, termostato, etc.).
4. Conoce la función de cada uno de los componentes del sistema y evalúa su funcionamiento.
5. Conoce los sistemas para generar refrigeración (compresión, absorción, evaporación, etc.).
6. Conoce y aplica los sistemas de enfriamiento de agua.
7. Conoce los diferentes métodos para el control de aire acondicionado (manual, automático y semiautomático).
8. Conoce e interpreta correctamente las lecturas de los manómetros (presión sencilla, presión compuesta y de combinación).
9. Conoce los tipos de refrigeración y aplica el mejor según el sistema (aire, agua, dióxido de carbono, amoníaco, cloruro de metileno, cloruro de metilo, dióxido de azufre, propano, etano, cloruro de etilo, gases freón).
10. Conoce y aplica métodos para adición y remoción del refrigerador.
11. Conoce y aplica métodos para adición y remoción de aceite.
12. Aplica los diferentes tipos de lubricantes según el caso:
 - a) Grafito.
 - b) Mica.
 - c) Talco.
 - d) Oxido de zinc.
 - e) Bentonas.
 - f) Sulfato de molibdeno.
 - g) Sulfato de tungsteno.

13. Conoce y emplea los diferentes sistemas de lubricación:
 - a) Lubricación forzada.
 - b) Lubricación circulante.
 - c) Lubricación por goteo.
 - d) Lubricación hidrostática.
 - e) Lubricación hidrodinámica.
 - f) Lubricación por anillos.
14. Supervisa el funcionamiento de los compresores tanto centrífugos como rotativos. Efectúa reparaciones en caso necesario.
15. Repara cualquier desperfecto en circuitos enfriados por cualquier refrigerante.
16. Repara todo tipo de serpentines.
17. Aplica métodos para control de refrigerantes.
18. Da mantenimiento a evaporadores.
19. Supervisa el funcionamiento del equipo para enfriar aire, especialmente los siguientes accesorios:
 - a) Termopermutadores.
 - b) Tambores de sobreimpulso.
 - c) Secadores.
 - d) Separadores de aire.
 - e) Deshidratadores.
 - f) Coladores.
 - g) Silenciadores.
 - h) Subenfriadores.
 - i) Válvulas de expansión.
20. Controla, a través de diversos dispositivos, la temperatura, humedad y presión.
21. Evalúa la eficacia de termostatos, higróstatos y reguladores de presión.
22. Aplica métodos para detectar escapes.
23. Comprueba el funcionamiento de válvulas.
24. Elabora, en coordinación con el jefe de mantenimiento, programas de mantenimiento preventivo, revisando periódicamente algunos de los siguientes aspectos del equipo:
 - a) Presión de carga.
 - b) Presión de succión.
 - c) Amperaje.
 - d) Voltaje.
 - e) Vibración.
 - f) Calentamiento.
 - g) Lubricación.
 - h) Ruidos.
 - i) Ajuste.
 - j) Válvulas.
 - k) Bandas.
 - l) Mangueras.
 - m) Dispositivos de control.
 - n) Funcionamiento general.
 - ñ) Limpieza.
25. Supervisa el funcionamiento de la torre de enfriamiento.
26. Conoce y aplica los diferentes sistemas de ventilación:
 - a) Filtros de aire seco.
 - b) Filtros de aire en aceite.
 - c) Filtros de agua atomizada.
 - d) Precipitadores electrostáticos.
 - e) Filtración de ozono.
27. En los hoteles que tienen manejadores como parte del sistema del aire acondicionado, revisa los siguientes elementos:
 - a) Radiadores de agua.
 - b) Turbina de inyección de aire.
 - c) Motor eléctrico para turbina.

- d) Cuerpo de manejadores.
 - e) Compuertas de control de flujo de aire.
 - f) Instrumento de control.
28. Responsable del buen funcionamiento de cámaras de conservación, cámaras frías y congeladores.
 29. Responsable del buen funcionamiento de refrigeradores y máquinas para fabricar hielo.
 30. Responsable del buen funcionamiento del aire acondicionado en cuartos, áreas públicas y oficinas.
 31. Elabora, en coordinación con el jefe de mantenimiento, programas de ahorro de energía a través del equipo de refrigeración y aire acondicionado.
 32. Envía al jefe de mantenimiento del hotel, reportes del trabajo realizado.

4.5. ELECTRICISTA

Recibe órdenes del jefe de mantenimiento y es responsable del mantenimiento general de las instalaciones eléctricas según las siguientes secciones:

1. Equipo de alta tensión.
2. Equipo de baja tensión.
3. Red de alumbrado y contactos.
4. Red de fuerza.
5. Equipo eléctrico.

1. EQUIPO DE ALTA TENSIÓN. Constituye el núcleo de toda la instalación y su mantenimiento incluye los siguientes aspectos:
 - a) Línea de acometida. Verifica el estado de cables, cuchillas, fusibles y aislamientos.
 - b) Subestación. Verifica cargas y estado general.
 - c) Gabinete de medición. Reporta fallas a la Comisión Federal de Electricidad a través del jefe de mantenimiento.
 - d) Gabinete del interruptor en aceite para protección del transformador. Verifica el funcionamiento del interruptor y sus bobinas de disparo por sobrecarga.
 - e) Verificaciones para dejar fuera de servicio un transformador y forma de restablecerlo. Estas pruebas se realizan periódicamente y son de importancia si en alguna ocasión tenemos que desconectar un transformador.
 - f) Transformadores. Supervisa la regulación del voltaje de baja tensión a través del cambiador de taps que se encuentra en la parte exterior.
Revisa el nivel de aceite y repone el faltante.

Antes de poner en operación el transformador hace pruebas dieléctricas del aceite, que nos dirán el estado que guarda el mismo (en algunos casos filtra el aceite para dejarlo en condiciones óptimas de trabajo). Periódicamente efectúa pruebas del aceite para saber si se ha acumulado humedad, ya que ésta perjudica el dieléctrico del mismo.

Supervisa la temperatura de operación del transformador (en los transformadores que tienen termómetro exterior) para medir la temperatura del aceite; en caso de haber sobrecalentamiento, averigua la causa y la corrige de inmediato.

2. EQUIPO DE BAJA TENSIÓN. El mantenimiento eléctrico incluye los siguientes aspectos: Revisión del tablero general, gabinetes, interruptores, cuchillas, etc.

Hace pruebas periódicas de la planta de emergencia. Verifica el funcionamiento del tablero de fuerza y alumbrado normal, así como los interruptores termo magnéticos.

3. RED DE ALUMBRADO Y CONTACTOS. Verifica la operación y da mantenimiento a cada circuito, así como protección a éstos con interruptores.

Con el objeto de tener un nivel lumínico eficiente, lo más cercano al original, limpia y cambia las unidades de iluminación con regularidad; por supuesto, repone cada unidad que se funde.

Es responsable de la reposición de conductores, interruptores, contactos, apagadores, etc., teniendo cuidado de conservar las características de lo originalmente instalado, salvo el caso en que por modificaciones se requieran sustitutos de diferentes rasgos o características.

4. RED DE FUERZA. Verifica la operación de las líneas generales de alimentación a tableros, así como los circuitos de alimentación a motores y equipo en general.
Corrige las fallas detectadas y repone equipo que se encuentra en mal estado.
5. EQUIPO ELÉCTRICO. Verifica el funcionamiento y corrige fallas del equipo eléctrico utilizado en los departamentos del hotel (licuadoras, extractores, ventiladores, cafeteras eléctricas, aspiradoras refrigeradores, equipo de lavandería y tostadores).
6. En los eventos especiales del hotel, instala el equipo de sonido (micrófonos, bocinas, amplificadores, etc.), al igual que la iluminación según el tipo de evento.

4.6. PLOMERO

Entre sus obligaciones principales se encuentran:

1. Conoce el manejo de las herramientas.
2. Evalúa la cantidad y calidad de los materiales empleados.
3. Conoce a la perfección el sistema de distribución de agua y drenaje del hotel.
4. Conoce por lo menos 3 formas para ablandar el agua.
5. Instala y supervisa todo tipo de bombas de agua.
6. Repara fugas de agua, gas y vapor.
7. Supervisa y repara equipo de cocina (cafetería, estufas, marmitas).
8. Supervisa y repara equipo de baños (llaves, WC, regaderas, fluxómetros, etc.).
9. Hace reparaciones de cualquier mueble de baño.
10. Cambia empaques.
11. Instala todo tipo de válvulas.
12. Suelda con estaño o plata.
13. Destapa y corrige sobrecargas en el drenaje.
14. Repara filtros de agua (retrolavado o regenerado).
15. Regenera suavizadores de agua.
16. Interpreta planos en los cuales hay líneas de conducción de agua, vapor y gas.
17. Supervisa cisternas.
18. Analiza, en coordinación con el jefe de mantenimiento, la presión de agua.
19. Interpreta y corrige el pH del agua.
20. Elabora, en coordinación con el jefe de mantenimiento, programas de mantenimiento preventivo en plomería.

4.7. ALBAÑIL

Es el responsable ante el jefe de mantenimiento de los trabajos de albañilería; sus obligaciones específicas son:

1. Conoce y aplica la herramienta.
2. Aplica los diferentes materiales de construcción.
3. Traza y nivela.
4. Hace excavaciones.
5. Pega piedra.
6. Realiza mezclas.
7. Hace compactaciones.

8. Fabrica dalas.
9. Pega muro.
10. Coloca zapatas.
11. Elabora y coloca castillos.
12. Hace cerramientos.
13. Coloca vigas.
14. Fabrica bóvedas.
15. Aplica hormigón.
16. Realiza enladrillados.
17. Fabrica pretiles.
18. Hace bajantes.
19. Instala drenajes.
20. Coloca mosaico.
21. Elabora piso de cemento.
22. Hace guarniciones.
23. Enjarra.

4.8. PINTOR

Sus principales obligaciones son:

1. Conoce los diferentes tipos de pinturas.
2. Aplica las diferentes técnicas para pintar.
3. Aplica las técnicas para igualar colores.
4. Pinta paredes, muros, techos y diferentes tipos de objetos.
5. Aplica las técnicas para resanar.
6. Repara plafones de yeso.
7. Establece, en coordinación con el jefe de mantenimiento, programas para pintar periódicamente algunas áreas del hotel.
- 8- Aplica técnicas para quitar óxidos
- 9- Almacena la pintura correctamente..
- 10- Almacena solventes (Thinner, aguarrás, etc) correctamente para evitar incendios.

4.9. CARPINTERO

Sus principales obligaciones son:

1. Conoce y aplica todo tipo de herramienta de carpintería (barreno, taladro, sierra, serrucho, cepillo, garlopa, formón, escoplo, escofinas, limas, martillo, tenaza, etc.).
2. Evalúa y aplica los diferentes tipos de maderas duras o blandas.
3. Repara muebles de madera.
4. Hace trabajos de madera (anaqueles, sillas, puertas, etc.).
5. Efectúa trazado, aserrado, cepillado, ensamblado y pulimento en la madera.
6. Barniza muebles.
7. Participa en la elaboración de programas de mantenimiento preventivo en los objetos de madera.

4.10. JARDINERO

Sus obligaciones principales son:

1. Conoce el manejo de herramientas usadas en los jardines (podadora, tijeras, rastrillos, azadón, etc.).
2. Conoce técnicas para el mantenimiento general de jardines.
3. Conoce técnicas de plantado.
4. Conoce técnicas de irrigación y las aplica.
5. Aplica los fertilizantes adecuados según el tipo de planta.
6. Aplica los insecticidas según el tipo de planta.
7. Es responsable de la decoración y ornato de plantas y jardines.
8. Realiza injertos a las plantas.
9. Realiza transferencias de plantas, aplicando técnicas especiales.
10. Es responsable del mantenimiento y limpieza general de los jardines (podado, cajetes, etc.).
11. Requisita material al almacén general con autorización del jefe de mantenimiento.
- 12.-Responsable de la limpieza de las áreas de jardines.
- 13-Responsable de la compra de material faltante para su trabajo.
- 14-Ayuda al jefe de mantenimiento y compras en la selección de proveedores de jardinería.
- 15-Responsable del riego de plantas y jardines.
- 16-Responsable del podado del césped.
- 17-Responsable de la creación y mantenimiento del vivero e plantas del hotel.

4.11-ALMACENISTA DE MANTENIMIENTO

- 1-Responsable del almacén del departamento de mantenimiento.
- 2-Lleva control diario de mercancía recibida.
- 3-Lleva control de la mercancía surtida diariamente.
- 4-Entrega refacciones a los empleados de mantenimiento mediante una requisición.
- 5-Hace solicitudes al departamento de compras.
- 6-Establece sistema de máximo y mínimos.
- 7-Lleva control de la herramienta mayor. Usa sistema de vales.
- 8-Lleva control de la herramienta menor entregada a los técnicos.
- 9-Hace inventarios mensuales del equipo, herramienta y refacciones.
- 10-Rechaza de proveedores mercancía en mal estado.
- 11-Reporta mercancía de poco movimiento.
- 12-Al cerrar el almacén ,entrega las llaves al departamento de seguridad.
- 13-Mantener limpio el almacén.

4.12-OPERADOR DE CUARTOS

- 1-Participa en los programas de mantenimiento preventivo de cuartos.
- 2-Atender quejas y solicitudes de huéspedes en las habitaciones.
- 3-Reportar a la recepción cuando la reparación requiere mucho tiempo.
- 4-Sugiere a la recepción el cambio de cuarto de algún huésped.
- 5-Lleva control diario, semanal y mensual de reparaciones en cuartos.
- 6-Hace reparaciones de electricidad
- 7-Hace reparaciones de fontanería y plomería.
- 8-Ajusta televisores.
- 9-Repara aires acondicionados
- 10-Repara clóset, cajones y puertas.
- 11-Repara chapas
- 12-Cambia vidrios y espejos.
- 13-Arregla refrigeradores.
- 14-Dar mantenimiento a corredores y pasillos.

4.13. ENCARGADO DE LA ALBERCA

Es responsable ante el jefe de mantenimiento, del cuidado de la alberca, y sus obligaciones principales son:

1. Supervisa el funcionamiento del sistema de filtrado y efectúa reparaciones (en caso de ser necesarias) en los siguientes aspectos:
 - a) Tanque del filtro.
 - b) Tuberías.
 - c) Válvulas de control.
 - d) Motobomba circuladora.
 - e) Motor trifásico.
 - f) Manómetros.
 - g) Material filtrante.
2. Supervisa y efectúa cambios en boquillas y conexiones, especialmente en:
 - a) Coladeras.
 - b) Boquillas para barredoras.
 - c) Boquillas para retomo de agua filtrada.
 - d) Desnatadores de superficie.
3. Es responsable del mantenimiento y reparación de reflectores y cajas de registro de la iluminación subacuática.
4. Es responsable de la limpieza de la alberca mediante el buen manejo del equipo (aspiradora subacuática, manguera, conector, cepillo de pared, red saca hojas, etc.).
5. Aplica los compuestos químicos para el buen mantenimiento y presentación de la alberca (cloros, ácidos, desinfectantes, colorantes, etc.).
6. Establece en coordinación con el jefe de mantenimiento, horarios para el buen uso de la alberca con el objeto de ahorrar energía.
7. En las albercas que tienen control de temperatura del agua, efectúa revisiones periódicas al sistema y corrige fallas.
8. Hace revisiones periódicas a los trampolines.
9. Revisa la línea de corcho divisoria entre las zonas profundas y las no profundas.
10. En algunos hoteles es responsable del aseo general del área de la alberca.
- 11-Colabora con el jefe de mantenimiento en la programación del mantenimiento total que se da a la alberca anualmente. (Se vacía la alberca completamente para dar un mantenimiento a pisos, azulejos, iluminación , filtro, ec).

CAPITULO 5

Puestos de Contabilidad

5.1. CONTRALOR

Su actividad consiste en la elaboración y presentación de los Estados Financieros y la supervisión de todas las áreas de la contabilidad. Deberá preparar también los presupuestos y estadísticas necesarias, de acuerdo con la política establecida por la empresa.

OBLIGACIONES DEL PUESTO

Funciones continuas

1. Supervisar el trabajo del personal a su cargo.
2. Revisar y autorizar el informe diario a la gerencia.
3. Verificar que las operaciones sean registradas de acuerdo con las normas establecidas.
4. Revisar y autorizar pólizas-cheque, así como los comprobantes que amparen el desembolso.
5. Revisar y autorizar el reporte diario de alimentos y bebidas.
- 6-Firma de cheques previa revisión y análisis de los comprobantes.
- 7-Revisión y análisis de consumos hechos por ejecutivos.
- 8-Revisión y análisis de informe diario de bancos
- 9-Revisión diaria del análisis de costos e ingresos.
- 10-Autorización de pólizas de diario e ingresos.
- 11-Revisión diaria de pólizas de cuantas por cobrar y por pagar.
- 12-Autorizaciones de prestamos a los empleados.
- 13-Autorización de anticipos a proveedores.
- 14-Asegurarse que la empresa cumpla los requisitos fiscales.
- 15-Vigilar continuamente que se cumpla el plan de negocios de la empresa.
- 16-Vigilar que el departamento de computación cumpla con los procedimientos.
- 17-Implementar arqueos en las cajas.
- 18-Elaborar un estudio de tesorería de acuerdo a los objetivos financieros establecidos

Funciones periódicas

1. Preparar mensualmente los presupuestos de operación.
2. Revisar y autorizar semanalmente las nóminas de los empleados sindicalizados, quincenalmente las nóminas del personal de confianza.
3. Preparar mensualmente los Estados Financieros, así como sus cédulas analíticas, dentro del límite de tiempo fijado por la empresa.
4. Comparar presupuestos y gastos reales, comentando el origen de las variaciones.
5. Revisar y autorizar todas las pólizas que se elaboren durante el mes.
- 6-Revisión y autorización de cuantas de proveedores para su pago.
- 7-Análisis de estados financieros y su comparación con presupuestos para detectar fallas y corregirlas.
- 8-Control de prestamos bancarios para su pago oportuno y evita pagar intereses.
- 9-Revisión de la depuración de estados financieros.
- 10-Revisión de pólizas de seguros, vigilando su vencimiento.
- 11-Vigilar la actualización de permisos y licencias.
- 12-Revisión y análisis de inventarios de todos los almacenes del hotel.
- 13-Vigilar que los departamentos de contabilidad, almacén, compras y costos cumplan sus funciones.
- 14-Participar en las juntas del comité ejecutivo y finanzas.
- 15-Presentar mensualmente los estados financieros.

Funciones ocasionales

1. Supervisar el área contable de las compañías filiales.
2. Hacer trabajos de investigación o análisis requeridos por sus jefes inmediatos.
- 3-Autorización del contrato de mantenimiento del sistema de computo.
- 4-Solicitud de líneas de crédito bancarias.
- 5-Atender a auditores externos que se contraten y darles la información que requieran.
- 6-Vigilar que se cumplan las políticas establecidas en las áreas bajo su responsabilidad.

Áreas de Trabajo el contralor:

- 1-Control de cajas de recepción y vigilancia en la aplicación del sistema.
- 2-Control y vigilancia de cajas departamentales.

- 3-Auditoria nocturna tanto de habitaciones como de todos los centros de consumo.
- 4-Sistema de depósitos de reservaciones.
- 5-Políticas de crédito, revisión del sistema.
- 6-Arqueos de cajas de seguridad políticas y sistemas de control.
- 7-Sistemas de contabilidad , incluyendo: Auditoria de ingresos, caja general, cuentas por cobrar, nómina, almacenes, inventarios y libros de contabilidad.
- 8-Control de alimentos y bebidas que incluye: Recepción de mercancía , almacenaje y despacho.
- 9-Supervisión del trabajo del contralor de alimentos y bebidas.
- 10-Revisión de contratos de banquetes
- 11-Revisión de depósitos y pagos de eventos.
- 12-Registros de contabilidad
- 13-Supervisión de contratos de servicios externos
- 14-Supervisión de contratos a concesionarios.
- 15-Supervisión en la preparación de estados financieros.
- 16-Interpretación de estados financieros.
- 17-Supervisión del pago de impuestos.
- 18-Preparación e interpretación de reportes estadísticos .
- 19-Preparación e integración de presupuestos de ingresos y egresos.
- 20-Recomendaciones para campos adicionales en presupuestos.
- 21-Supervisión del sistema de compras.
- 22-Supervisión al departamento de stewards en inventario de equipo y materiales de cocina.
- 23-Supervisión al departamento de personal en : Contratos, beneficios, nómina, tiempo extra y contratos colectivos.
- 24-Supervisión a ama de llaves en gastos , inventarios, suministros y reporte de ama de llaves
- 25-Supervisión al departamento de lavandería y tintorería en costo y análisis de resultados mensuales.
- 26-Supervisión al departamento de seguridad en lo referente a: Tomaduría de tiempo, alarmas, cajas de seguridad, revisión de basura, reportes de desperdicio, etc.
- 27-Supervisión al departamento de mantenimiento en gastos y nómina . Autorización de pagos de electricidad, agua y gas.
- 28-Supervisión al departamento de recepción en lo referente a : Tarifas, ajustes, descuentos, devoluciones, depósitos, grupos, informes de ocupación y cortesías.
- 29-Supervisión al departamento de ventas en lo referente a: Contratos, intercambios, eventos, viajes, gastos, instrucciones de grupos, representantes, etc.
- 30-Supervisión a la gerencia de alimentos y bebidas en lo referente a: Precios , publicidad, suministros, inventarios, Contratos de músicos y artistas, costeo, presupuestos, intercambios, costos de alimentos y bebidas, nomina, contratos de eventos, inventarios.
- 31-Supervisión al departamento de teléfonos en lo referente a: Tarifas por llamadas, informes, llamadas oficiales, revisión del recibo de cobro de llamadas de larga distancia.
- 32-Revisión de los cobros de servicios en el centro de negocios.

5.2. CONTADOR

Sus obligaciones específicas son:

1. Supervisa el funcionamiento de las diferentes secciones del departamento de contabilidad (crédito y cobranza, nómina, cajas, auditoria nocturna, auditoria de ingresos, cuentas por pagar, cuentas por pagar, almacén, etc)..
2. Hace revisión de pólizas (ingresos, egresos, bancos, etc.).
3. Elabora pólizas de ajustes mensuales.
4. Elabora los estados de resultados.
5. Revisa la documentación antes de firmar el cheque.
6. Autoriza pagos de la caja general.
7. Elabora el balance general.
8. Elabora declaraciones de impuestos mensuales y anuales.
9. Hace pagos por licencias, permisos.

10. Elabora pólizas de almacén general.
11. Revisa los libros de diario y de mayor.
12. Hace conciliaciones **bancarias**.
13. Hace conciliaciones de cuentas de resultados.
14. Hace conciliaciones de cuentas de balance.
15. Verifica conciliaciones de cuentas de proveedores y clientes.
16. Autoriza la nómina.
17. Efectúa cálculos por depreciación y amortización.
18. Integra los presupuestos.
19. Guarda documentos importantes para el hotel (pólizas de seguros, pagarés, cheques, acciones, etc.).
- 20-Supervisión directa de la operación de los almacenes.
- 21-Conciliación mensual de inventarios de alimentos y bebidas
- 22-Conciliación de inventarios de mantenimiento y ama de llaves.
- 23-Depuración de estados financieros
- 24-Revisión de la nómina.
- 25-Formulación de declaraciones anuales y especiales.
- 26-Responsable de la actualización de licencias y permisos.
- 27-Ayuda al contralor en algunas de sus labores.

5.3. ENCARGADO DE CRÉDITO Y COBRANZA

Sus obligaciones específicas son:

1. Recibe del auditor de ingresos la documentación que se cataloga como cuentas por cobrar.
2. Revisa los datos de la documentación.
3. Manda cobrar las cuentas dentro y fuera de la ciudad.
4. Envía recordatorios de pago.
5. Recibe cobros aplicando los pagos a la cartera través de la computadora.
6. Supervisa saldos altos de huéspedes.
7. Prepara liquidaciones por tarjeta de crédito.
8. Elabora pólizas de la cobranza del día.
9. Recibe las fichas de depósito por el dinero que el cobrador entrega al cajero general.
10. Recibe la relación de la cobranza efectuada por el cobrador.
11. Hace conciliaciones de cuentas corrientes.
12. Elabora relaciones analíticas de los clientes por antigüedad de saldo, las cuales presenta mensualmente al contralor y al general.
13. Turna cuentas difíciles de cobrar a la agencia de cobranzas.
14. Elabora póliza de cuenta incobrable, pasándola para su autorización a gerencia y contraloría.
15. Elabora pólizas de ajustes mensuales por descuentos o aplicaciones equivocadas.
16. Investiga las solicitudes de crédito.
17. Intercambia información de crédito con otros hoteles o empresas.
18. Presenta mensualmente la relación de cuentas de intercambio.
19. Abre cuentas de crédito.
20. Mantiene actualizada la lista de clientes del hotel a los cuales se les otorga crédito.
21. Mantiene actualizada la lista de compañías o personas a las cuales no se les debe dar crédito por las grandes dificultades al cobrar cuentas.
- 22-Hace notas de crédito.
- 23-Aplica cargos a empleados por responsabilidades.

5.4. ENCARGADO DE CUENTAS POR PAGAR

Sus obligaciones específicas son las siguientes:

1. Recibe facturas de proveedores.

- 2-Extiende contrarrecibos.
- 3-Prepara y elabora cheques para proveedores
4. Concilia orden de compra, recepción de almacén y factura.
5. Elaboración de cheques para reposiciones de cajas y nóminas.
6. Hace pagos a proveedores.
7. Elaboración diaria de estado de cuentas de cheques.
8. Elaboración diaria de póliza de egresos.
9. Hace mensualmente relación analítica de proveedores con antigüedad de saldos.
10. Paga a concesionarios por cuentas cargadas a huéspedes.
11. Paga a los músicos que trabajan en el hotel.
12. Verifica los cálculos aritméticos para encontrar el total de cada factura.
13. Supervisa los requisitos legales que deben tener las facturas.
14. Lleva control de los órdenes de compra.
15. Lleva control de las recepciones de almacén.
- 16-Elabora cheques urgentes eventuales a proveedores o por indicación directa del contralor.
- 17-Archiva diariamente toda copia de factura que reciba del contador con el sello de recibido del almacén o el departamento de mantenimiento.
- 18-Lleva el calendario de pagos de servicios como; Electricidad, agua y teléfonos.
- 19-Lleva el calendario para pago de obligaciones fiscales.

5.5. ENCARGADO DE LA NOMINA

Sus principales obligaciones son las siguientes:

1. Recibe los reportes de asistencia del personal de los departamentos del hotel.
2. Revisa las tarjetas que los empleados marcan a la entrada y salida del trabajo.
3. Compara reportes con tarjetas e investiga diferencias entre ellos.
4. Calcula sueldos y salarios para los empleados.
5. Calcula los impuestos y seguros que deben pagar los empleados.
6. Efectúa deducciones por diferentes conceptos (préstamos, responsabilidades, ajustes, cuotas sindicales, etc.).
7. Totaliza la nómina que debe pagar cada departamento.
8. Calcula la nómina total por pagar.
9. Elaboración de sobres para depositar el dinero que se paga a cada empleado.
10. Lleva el archivo de todas las nóminas.
11. Calcula la cantidad por pagar cuando los empleados salen de vacaciones.
12. Calcula los aguinaldos a los empleados.
13. Calcula las cantidades que se pagan por finiquitos.
14. Controla préstamos a empleados.
15. Controla la caja de ahorros.
16. Realiza la declaración anual de ISPT e INFONAVIT.
- 17-

5.6. AUDITOR DE INGRESOS

Es el responsable, ante el contador general, del control de todos los ingresos del hotel; sus obligaciones específicas son las siguientes:

1. Recibe y supervisa el trabajo del auditor nocturno.
2. Compara el recuento de habitaciones de la auditoría nocturna con los reportes del ama de llaves e investiga diferencias.

3. Supervisa que la aplicación de las tarifas en habitaciones esté correcta.
4. En los hoteles donde no hay contralor de costos, supervisa precios de alimentos y bebidas.
5. Supervisa que los descuentos o cortesías sean aplicados según las políticas establecidas.
6. Supervisa el reporte de créditos otorgados a clientes y posteriormente lo envía al departamento de crédito y cobranza.
7. Supervisa la validez de los cupones usados para pagar cuentas.
8. Supervisa la correcta aplicación de depósitos y "no shows".
9. En algunos hoteles recibe los sobres cerrados de los cajeros departamentales con el producto de la venta del día anterior (Entrega al cajero general el dinero en efectivo contenido en ellos)
10. Efectúa arqueo periódico a las cajas que existen en el hotel.
11. Realiza investigaciones de las cuentas de los clientes que se fueron sin pagar (En algunos casos efectúa cargos a empleados responsables)
12. Supervisa el "control de facturas" que se lleva en la caja de recepción.
13. Controla los cheques y comandas usados en los restaurantes y bares del hotel.
14. En algunos hoteles es el responsable de la elaboración del recibo y cobro de la renta mensual que los concesionarios deben pagar al hotel.
15. Supervisa el trabajo de su ayudante (el chequero general).
16. Elabora los siguientes informes:
 - a) Estado de cuentas bancarias.
 - b) Reembolsos de caja.
 - c) Ventas de contado.
 - d) Depósitos por reservaciones.
 - e) Cuentas por cobrar.
17. Elabora el informe diario a gerencia, el cual contiene:
 - a) Ventas a crédito.
 - b) Ventas de contado.
 - c) Estadística de habitaciones.
 - d) Movimiento de caja.
 - e) Movimiento de bancos.
 - f) Cuentas por cobrar.
18. En los hoteles donde se carga propina a todos los huéspedes, es el responsable de llevar el control diario, semanal, mensual y anual de ella.
- 19-Supervisa la correcta aplicación de ajustes.
- 20-Supervisa la correcta devolución de dinero al huésped a su salida.
- 21-Supervisa la aplicación de descuentos y cortesías a cuentas.
- 22.-Revisa cheques cancelados en alimentos y bebidas.

5.7. CHEQUERO GENERAL

Recibe órdenes del auditor de ingresos y sus obligaciones principales son:

1. Recibe y ordena los cheques y comandas usados.
2. Efectúa verificaciones de comandas con cheques elaborados y reporta al auditor de ingresos alguna anomalía.
3. Verifica mediante muestreo que la aplicación de precios en alimentos y bebidas sea la correcta.
4. Supervisa que la numeración de los cheques sea la correcta según informe del cajero
5. Vigila las existencias de cheques y comandas y los suministra a los departamentos
6. Controla, mediante un libro especial, todos los cheques, comandas entregados en cada departamento.
- 7.-Revisa que las comandas recibidas en la cocina, tengan su cheque respectivo.
8. Es responsable del archivo correcto de cheques y comandas usados.

5.8. AUDITOR NOCTURNO

Depende directamente del auditor de ingresos y, en algunos hoteles del contador general.

Como su nombre lo indica, trabaja durante la noche (De las 0 hrs a las 7 hrs).

Sus obligaciones son las siguientes:

1. Separa informes por departamento (lavandería, tintorería, restaurante # 1, restaurante # 2, "room service", bar No. 1 bar No. 2, teléfonos, concesionarios, misceláneos, etc)
2. Realiza lectura de la máquina o computadora (pagado, ajustes, cuentas por cobrar, transfer, etc)
3. Supervisa los informes que cada cajero de administración realiza al terminar su turno (Cuentas por cobrar, crédito, efectivo, pagado, ajustes, cuentas por cobrar, traspasos, etc)
4. Separa los cargos por departamentos para que los totales sean iguales al total de los informes
En caso de no haber concordancia, se revisa cargo por cargo hasta encontrar el error. Se anota el error en un informe especial, para que no se vuelva a repetir.
5. Revisa la aplicación del impuestos .
6. Es responsable de los manejos de los depósitos que los huéspedes enviaron en al hotel para asegurar su habitación:
 - a) Cuando el cliente llega, acredita la cantidad a su cuenta por medio del transfer credit.
 - b) En caso de que el cliente no se encuentre registrado, el auditor abre una cuenta para acreditar en ella la cantidad
7. Supervisa el depósito de los sobres que los cajeros de recepción y departamentales envían a contabilidad.
8. Obtiene el balance de todo el movimiento contable del día.
9. Es responsable de dejar la máquina o computadora en ceros para el inicio del nuevo día.(Algunas veces la computadora lo hace automáticamente).
10. Es responsable de la conciliación entre cheques de cargos, informes y lo registrado en la computadora.
11. Revisa la elaboración de la computadora de la recapitulación nocturna de ingresos
12. Revisar las tarifas aplicadas y en algunos casos corregirlas.
13. Encuentra errores (en caso de haberlos) y hace correcciones.
14. En los hoteles donde el auditor es también el cajero nocturno,
15. En algunos hoteles supervisa la labor de los cajeros departamentales en lo referente a los reportes de éstos.
16. Realiza la conciliación de los transfers para debe y haber; en caso de discrepancia busca la falla y la corrige.
17. Detecta y envía reporte de saldos altos a quien corresponda (Gerente de División cuartos, gerente de crédito, etc.) para que ellos para ellos tomen acción.
- 18-Genera través de la computadora algunos informes como:
 - a) Reporte de cortesías.
 - b) Reporte de manejo de caja.
 - c) Reporte de cuentas por cobrar del día.
 - d) Reporte de ventas por departamento.
 - e) Reporte de "no shows".
 - f) Reportes de ventas en forma comparativa con el presupuesto o acumulados durante el mes o año.
- 19-Cargar rentas manualmente de clientes que llegaron después de haber cargado rentas a todas las habitaciones.
- 20-Verificar que todos los cargos a huéspedes tengan el comprobante en el Pit.
- 21-Generar a través de la computadora algunos listados para su distribución departamental-.
- 22-Verificar que toda cuenta con crédito tenga la autorización correcta.

5.9. JEFE DE CAJEROS DEPARTAMENTALES

Es el responsable de la buena operación de las cajas situadas en bares, restaurantes "room service" y banquetes (No la caja de recepción)

Sus obligaciones específicas son:

1. Selecciona, en coordinación con el contralor del hotel, al personal de nuevo ingreso.
2. Es responsable de la capacitación del personal a su cargo.
3. Asigna turnos de trabajo.
4. Toma asistencia a su personal para enviar el reporte respectivo.
5. Supervisa que se apliquen los sistemas de trabajo y que se cumplan las políticas establecidas.
6. Designa personal para eventos especiales.
7. Supervisa el equipo en operación.
8. Suple temporalmente a los cajeros cuando se tienen que ausentar de su puesto.
9. Reporta anomalías al contador.
10. Asesora a los cajeros para que nunca falten formas de papelería como: informes, resúmenes, estadísticas, cheques, etc.
- 11-Responsable que las cajas tengan el cambio suficiente.
- 12-Si un cajero no se presenta a su turno, será el supervisor u otra persona que designe , encargado de recibir el turno al cajero que sale.
- 13-En coordinación con el departamento de contabilidad hace arqueos a cajeros.
- 14-Vigila el manejo del efectivo, especialmente el control de dólares.
- 15-Cubre a los cajeros temporalmente. (Al ir a comer o ir al baño).

5.10. CAJERO DEPARTAMENTAL

Sus funciones específicas son;

1. Conoce el manejo de la computadora, la sumadora o la calculadora.
2. revisa la fecha correcta en la máquina registradora o computadora.
- 3-Recibe o entrega los pendientes según el caso.
- 4-Revisa que los materiales usados estén completos (sellos, hojas de informes, hoja de propinas, comandas, etc.).
5. Recibe el fondo fijo de caja.
6. Conoce las políticas de crédito del hotel.
7. Controla cheques de consumos de huéspedes (lleva secuencia de ellos), al darle un número de cheque conoce al empleado que se hace responsable de su cobro.
8. Autoriza las comandas de los meseros para que las surtan los cocineros o cantineros.
- 9.Da de alta en la computadora los consumos de los clientes en cada mesa.
10. Revisa la generación del cheque de cobro a través de la computadora.
11. Supervisa que no se sirvan alimentos o bebidas sin la comanda autorizada por el cajero. ó por la computadora..
12. Entrega a los meseros los cheques que serán cobrados a los clientes.
13. Recibe de los meseros los pagos hechos por los clientes.
14. Separa los cheques liquidados en tres formas:
 - a) Efectivo: Moneda nacional, dólares, traveler checks y tarjetas de crédito
 - b) Cuentas por cobrar: Nombres y firmas autorizadas
 - c)Huéspedes: Los consumos que firman las personas hospedadas con crédito.
- 15.-Al recibir pagos con tarjetas de crédito debe revisar:
 - a)Números de la tarjeta y el pagaré.
 - b)Autorización de la terminal punto de venta.
 - c)Fecha de vencimiento

- d) Comparación de firmas.
16. Envía de inmediato los cheques de huéspedes a caja de recepción.
 17. Al recibir cheques de viajero supervisa su validez y comparando firmas.
 18. Paga a los meseros las propinas por los cheques que lleven incluida la propina en el total.
 19. Lleva el control de las propinas pagadas.
 20. Lleva control estadístico a través de la computadora de:
 - a) Cubiertos servidos.
 - b) Platos vendidos.
 - c) Buffets vendidos.
 - d) Ventas por mesero.
 - e) Ventas de vinos.
 21. En los restaurantes donde se otorgan comisiones a los meseros en la venta de vinos, el cajero lleva control de las ventas de cada persona.
 22. Al terminar su turno, realiza el corte de caja.
 23. Envía a auditoría nocturna su informe, debidamente conciliado con la computadora ó contra la cinta de auditoría de su máquina registradora.
 24. Anexo al informe entrega:
 - a) Relación de créditos otorgados.
 - b) Relación de devoluciones.
 - c) Análisis de notas de promoción y cortesía.
 - d) Reporte diario de ventas de botella cerrada.
 25. Envía el sobre de concentración de efectivo a la caja general, indicando la venta en efectivo menos las propinas pagadas.
 26. El cajero del turno matutino entrega la llave de la caja registradora con el fondo al turno vespertino; éste a su vez, al terminar su turno lo entregará o lo depositará en la caja de recepción.
 27. En algunos restaurantes y bares es responsable de la venta de algunos artículos como : Cigarros, cerillos, aspirinas, etc.
 28. En aquellos casos en que se transfieren alimentos o bebidas entre cocinas o bares, el cajero elaborará las formas de transferencias departamentales, en las que anotará detalladamente el tipo y cantidad de alimentos o bebidas que está entregando. El lugar donde el cajero envía estas formas puede variar según las políticas del hotel, pero en algunos hoteles envía el original al almacenista y anexa una copia a su informe.
 29. Se mantiene informado, mediante una lista en orden alfabético o la computadora de los huéspedes que tienen autorizado crédito. Los cuales deben pagar sus consumos en efectivo.
 30. En algunos hoteles los cajeros de cafetería y "room service" son responsables de mantener actualizada la información en la computadora
 31. Solicita materiales y papelería al almacén.
 32. En algunos restaurantes ó cafeterías realiza trabajo del tomador de órdenes para servicio a cuartos.
(Ver puesto 3.26-Tomadora de órdenes)

5.11. CAJERO DE RECEPCION

Sus obligaciones principales son:

1. Conoce el manejo de la computadora ó caja registradora.
2. Conoce los principios básicos de contabilidad.
3. Conoce el idioma inglés.
4. Conoce las políticas del hotel para el manejo del fondo de caja.
5. Conoce el manejo de tarjetas de crédito
6. Conoce y aplica las políticas de descuentos.
7. Conoce y aplica políticas de cuentas por cobrar.
8. Conoce el manejo de cheques de viajero

9. Recibe y entrega el fondo de caja y los pendientes del día.
10. Controla estados de cuenta de los huéspedes.
11. Carga a las cuentas de los huéspedes a través de la computadora los consumos que han realizado en el hotel.
12. Recibe pagos de los clientes extendiendo el recibo correspondiente.
13. Maneja las siguientes máquinas: Computadora ó registradora,
14. En la computadora ó máquina registradora realiza los siguientes movimientos contables :
 - a) Cargos.
 - b) Abonos.
 - c) Traspasos.
 - d) Correcciones.
 - e) Ajustes.
- 15- Otorga devoluciones a huéspedes según políticas establecidas.
- 16- Otorga prestamos de dinero mediante vales autorizados.
- 17- Realiza algunos pagos de emergencia con la autorización adecuada..
- 18- Participa en los arqueos que se practican periódicamente.
- 19- Cobra cuentas de huéspedes a su salida.
20. Evalúa los servicios del hotel a la salida del huésped, deseándole buen viaje e invitándolo a regresar.
- 21- Entrega la salida de caja al cliente.
22. Notifica al gerente de división cuartos las anomalías en las cuentas.
23. Al terminar su turno clasifica las cuentas pagadas (efectivo, tarjetas de crédito, por cobrar, etc.).
24. Cambia dinero a huéspedes.
25. Controla cajas de seguridad.
26. Al terminar su turno elabora o genera a través de la computadora los siguientes informes
 - a) Relación de efectivo.
 - b) Cuentas por cobrar.
 - c) Ajustes.
 - d) Traspasos
 - e) Efectivo a huéspedes.
27. Cuando el cajero trabaja en el turno nocturno, realiza las siguientes actividades adicionales;
 - a) Carga rentas a cuartos con la ayuda de la computadora
 - b) Aplica depósitos por reservaciones con la computadora
 - c) Revisa créditos y saldos altos.
28. En algunos hoteles controla las llaves de bodegas o almacenes cuando éste se encuentra cerrados.
- 29- Deposita su sobre de concentración en la caja de seguridad al terminar el turno.
- 30- Hace limpieza continua del Pit (Lugar donde se colocan los comprobantes y tarjeta de registro del huésped).

5.12. CAJERO GENERAL

Sus principales funciones específicas son:

1. Recibe los ingresos diarios en el hotel para elaborar el reporte respectivo.
2. Recoge todos los sobre- reportes de los cajeros.
3. Verifica que los fondos coincidan con el total reportado.
4. Reporta, al auditor de ingresos, faltantes o sobrantes.
5. Elabora póliza de ingresos en efectivo.
6. Deposita el efectivo recibido en el banco.
7. Maneja un fondo fijo de caja general.
8. Hace pagos a proveedores.
9. Elabora pólizas de egresos.
10. Hace los reembolsos necesarios.
11. Solicita reembolsos para completar su fondo fijo de caja.

12. Proporciona cambio a los cajeros.
13. Lleva control de la moneda extranjera recibida en el hotel.
14. Recibe pagos de concesionarios por la renta de locales.
15. Paga sueldos a los empleados del hotel.
16. Entrega anticipos a cuenta del sueldo de los empleados, previa autorización del contador general.
17. En algunos hoteles paga, a través del banco, impuestos, agua, luz, teléfono, etc.
- 18-Paga en efectivo notas menores a \$ _____, autorizadas solo por el contador o contralor.
- 19-Entrega constancias de retención de impuestos.
- 20-paga vacaciones y finiquitos.
- 21-Paga aguinaldos.
- 22-Controla vales de despensa.
- 23-Elabora el reporte diario de concentración de ingresos.

5.13. ALMACENISTA

Es responsable, ante el contador del hotel, del manejo del almacén.

Sus obligaciones principales son las siguientes:

1. Recibe mercancía de proveedores.
2. Evalúa calidad, cantidad y precio de la mercancía.
3. Rechaza mercancía en mal estado o de precio no solicitado.
4. Almacena la mercancía en forma adecuada.
5. Modifica las tarjetas de almacén manualmente o con la computadora según las entradas y salidas.
6. Establece la rotación de la mercancía almacenada.
7. Controla una caja chica para compras menores.
8. Evalúa la legalidad de las notas de venta.
9. Recibe y surte requisiciones a los departamentos.
10. Costea requisiciones o a través de la computadora
11. Elabora informes de entradas y salidas de almacén manualmente o con la computadora
12. Levanta inventarios periódicos de mercancía en unidades y valores.
13. Establece máximos y mínimos de mercancía de común acuerdo con los jefes de departamento.
14. Asesora al jefe de compras en las solicitudes de compra.
15. En algunos hoteles realiza los cargos y abonos respectivos a la salida de mercancía en caso de tener computadora se realiza automáticamente.
- 16-Revisa aseo y acomodo de artículos dentro del almacén.
- 17-Supervisa la fumigación periódica del almacén
- 18-Aplica medidas sanitarias para el almacén.
19. Responsable del fechado de la mercancía al entrar al almacén
- 20-Vigila el periodo de vida de los alimentos.
- 21-Hace solicitudes de compra de alimentos según máximos y mínimos.
- 22-Apoya al personal de contabilidad al tomar inventarios.
- 23-Avisa al jefe de departamento la llegada de mercancía
- 24-Rechaza alguna mercancía por no tener los estándares de calidad (Avisa al departamento de compras)
- 25-Elabora notas de crédito.
- 26-Supervisa el trabajo de su auxiliar.
- 27-Establece una bitácora para control de las llaves del almacén cuando éste se cierra.
- 28-Autorizar salida de mercancía para eventos y banquetes.

5.14-AUXILIAR DE ALMACEN

- 1-Solicita las llaves para abrir el almacén.
- 2-Firmar la bitácora de recibido
- 3-Investigiar si por algún motivo fue abierto la noche anterior.
- 4-Acomodar mercancía

- 5-Recibir alguna mercancía de proveedores.
- 6-Limpiar diariamente el almacén.
- 7-Surtir requisiciones con firma autorizada.
- 8-Acomodar envases
- 9-Llevar alguna mercancía a los departamentos.
- 10-Acomodar mercancía.
- 11-Llevar pedidos a otro almacenes.
- 12-Ayudar en la toma de inventarios.

5.15-MENSAJERO

- 1-Ir al correo a depositar correspondencia y recoger del apartado postal.
- 2-Recoger fichas de depósitos en bancos.
- 3-Efectuar algunos pagos con cheque.
- 4-Llevar documentación al IMSS.
- 5-Llevar documentación a otras oficinas de gobierno.
- 6-Archivar documentación.
- 7-Mantener el archivo limpio y ordenado.
- 8-Llevar correspondencia interdepartamental.
- 9-Solicita ala caja efectivo para algunos gastos (Firma el vale respectivo autorizado).
- 10-Surtir pedidos de papelería y materiales en el almacén
- 11-Surtir papelería faltante .
- 12-Ayudar en trabajo de la oficina.
- 13-Hacer algunas compras de emergencia.
- 14-Colocar en la oficina: Agua purificada, vasos, café y tazas..

CAPITULO 6

Puestos Diversos

6.1. DIRECTOR DE OPERACIONES

Descripción general del puesto: Es el responsable de la óptima operación de los hoteles de la cadena, a través de la planeación estratégica de las áreas de : División cuartos, alimentos y bebidas, mantenimiento, compras y relaciones públicas.

Las áreas de Finanzas, Recursos Humanos, y Ventas son responsabilidad de cada Director Corporativo de estas áreas , sin embargo están directamente ligadas a la dirección de operaciones y es co-responsable de la operación correcta de las mismas.

a)PLANEACION:

- 1-Proporciona los lineamientos generales en términos de rentabilidad esperada en cada uno de los hoteles, para la elaboración de los presupuestos anuales de operación y su presentación a la dirección general para su revisión y aprobación.
- 2-Elabora en coordinación con el director comercial los planes de ingresos y marketing , así como el plan de acción a seguir en particular de cada uno de los hoteles.
- 3-En coordinación con los gerentes generales , elabora anualmente el plan estratégico de acción de cada hotel.
- 4-En coordinación con los gerentes generales , revisa y autoriza el plan de inversión y gastos de capital, para ser presentados y aprobados por el director general.
- 5-Elabora el plan anual de juntas y visitas a los hoteles que están bajo su responsabilidad.
- 6-Establece los lineamientos, políticas y catálogo de compras corporativas, asegurando cubrir las necesidades de precio y calidad de los diferentes productos y suministros.
- 7-Revisa y autoriza los planes de acción departamentales de cada uno de los hoteles.
- 8-Asiste a reuniones del comité de dirección.
- 9-Informa a en las reuniones del Comité de dirección los avances y necesidades estratégicas de los hoteles
- 10-En coordinación con la dirección Comercial, elabora el plan de acción y coordina todas las actividades para la promoción en la apertura de los hoteles nuevos.
- 11-Establece políticas para el mantenimiento de las instalaciones de los hoteles.
- 12-En coordinación con director de ventas establece programa de relaciones públicas internas y externas.
- 13-Presenta anualmente su programa de trabajo al Director General y se reúne con él mensualmente para evaluar los resultados.
- 14-Promueve la implantación de programas de trabajo para los gerentes de cada hotel.

B)ORGANIZACIÓN:

- 1-Revisa y actualiza el organigrama de los hoteles de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- 2-Revisa y actualiza las descripciones de puesto de los gerentes de cada uno de los hoteles.
- 3-En coordinación con el Director corporativo de recursos humanos asegura la actualización de la guía de mejoramiento continuo que permita la adecuada operación de cada uno de los hoteles.
- 4-Establece estrategias y supervisa la correcta aplicación de normas y procesos de acuerdo a la guía de mejoramiento continuo.
- 5-En coordinación con el gerente corporativo de recursos humanos asegura la actualización constante de todos los empleados para mantenernos en la vanguardia.
- 6-Responsable de asegurar la implementación y cumplimiento en cada uno de los hoteles de los acuerdos tomados en el comité de dirección.
- 7-En coordinación con el director de recursos humanos asegura el adecuado proceso de reclutamiento y selección de candidatos a puestos directivos en los hoteles.
- 8-Presenta candidatos a gerentes de los hoteles a la dirección general para su aprobación.

C)IMPLEMENTACION:

- 1-Establece estándares de calidad para el servicio a huéspedes en toda la cadena.
- 2-Establece las metas respecto a los índices de satisfacción del huésped esperados en cada uno de los hoteles y orienta las acciones para su logro.
- 3-Implementa políticas de operación en todas las áreas que están bajo su responsabilidad.
- 4-Implementa en coordinación con el director de finanzas , políticas de crédito.
- 5-Implementa en coordinación con el director de recursos humanos, políticas de esa área.
- 6-Implementa en coordinación con en director de ventas políticas en esa área.
- 7-Implanta con la cooperación de todos los gerentes programas de ahorro de energía.
- 8-Elabora e implementa métodos para la evaluación del servicio en los hoteles.
- 9-Promueve la implementación del ejecutivo de guardia en cada uno de los hoteles.

- 10-Promover la implementación del manual de emergencias.
- 11-Promover la implementación del Huésped inspector de incógnito.
- 12-Promover la implementación de programas de mantenimiento de las instalaciones y el equipo.
- 13-Implementar estándares de calidad para las áreas de alimentos y bebidas.
- 14-Revisa en coordinación con el director de ventas las campañas publicitarias corporativas y de cada hotel.
- 15-Promueve a través de la dirección de recursos humanos una política de comunicación abierta y continua.
- 16-Promueve a través de la dirección de recursos humanos programas de incentivos y motivación al personal.
- 17-Promover a través del director de recursos humanos la implementación de programas de capacitación en todas las áreas del hotel.

D)SUPERVISIÓN Y CONTROL:

- 1-Evalúa el desempeño de cada uno de los gerentes en base a los resultados cuantitativos y cualitativos.
- 2-Analiza mensualmente los estados de resultados de cada uno de los hoteles , investigando desviaciones a los presupuestos y estableciendo en coordinación con los gerentes generales acciones a futuro para corregirlas.
- 3-Realiza visitas de inspección (Programadas e inesperadas) a cada uno de los hoteles y establece fechas para solución de pendientes y corrección de fallas detectadas.
- 4-En coordinación con el gerente de recursos humanos participa en la revisión y autorización de los contratos colectivos de trabajo .
- 5-Participa en la planeación y autorizan de sueldos de gerentes generales y personal ejecutivo.
- 6-Autoriza compras de activo fijo según las políticas de la empresa.
- 7-Hace análisis de resultados cualitativos de los hoteles.
- 8-En coordinación con el director de ventas analiza mensualmente los resultados de los programas de promoción de cada hotel.
- 9-Autoriza en coordinación de la dirección de recursos humanos la contratación, ascenso o despido de personal ejecutivo de los hoteles.
- 10-En coordinación con la dirección de recursos humanos analiza las políticas de sueldos y salarios de la empresa. También Autoriza los aumentos de sueldo.
- 11-Se reúne por lo menos una vez al mes con cada uno de los gerentes para revisar y evaluar sus programas de trabajo

OTRAS FUNCIONES.-

- 1-Establece estrategias para suplir a los gerentes en situaciones de emergencia.
- 2-Asegura la correcta entrega y recepción de los hoteles a los nuevos gerentes.
- 3-Autoriza para cada hotel la afiliación a organismos y clubes empresariales.
- 4-Represente a la cadena en actos especiales.
- 5-Autoriza gastos no presupuestados, según las políticas establecidas.
- 6-Asiste al director general en la toma de decisiones.
- 7-Participa en coordinación con el director de ventas en eventos especiales para atraer clientes a los hoteles (Visitas foráneas, visitas a empresas importantes, tianguis turísticos, atención a grupos de familiarización, agentes de viajes, etc).
- 8- Asiste como invitado a las juntas de la Dirección de Ventas.
- 9-Asiste como invitado a las juntas de la Dirección de finanzas.
- 10-Asiste como invitado a las juntas de la Dirección de recursos humanos.
- 11-Asiste a las juntas de la Dirección general.
(Asiste: El Director General, Director de Ventas, Director de Finanzas y Director de Recursos Humanos).
- 12-Promueve la implementación de programas de emergencia cuando los resultados de la operación de los hoteles no son satisfactorios.

**13-Realiza juntas con todos los gerentes de los hoteles para establecer y dar a conocer nuevas políticas, procedimientos , controles y estándares en la operación de los hoteles. Así como para mantener un intercambio de ideas y sugerencias que ayuden a mejorar nuestra operación.
(A estas juntas del director de operaciones con los gerentes, invita a participar al director de ventas, director de finanzas y el director de recursos humanos).**

6.2. GERENTE GENERAL

Sus funciones específicas son:

I. PLANEACION

1. En coordinación con el contralor general, planea la elaboración y revisión del presupuesto de ingresos y egresos.
2. Elabora anualmente el plan de acción de los jefes de departamento y la revisión trimestral de dicho plan.
3. En coordinación con los jefes de departamento y el contralor general, elabora el plan de inversión anual.
4. Elabora programas de remodelación en coordinación con los jefe de departamento.
5. Elabora, en coordinación con los jefes de departamento y el jefe de mantenimiento, el plan para desastres.
- 6-Autoriza el Marketing plan elaborado por el gerente de ventas
- 7-Planea todo lo relativo a tarifas y precios en el hotel.

II. ORGANIZACIÓN

1. Elabora y revisa periódicamente el organigrama del hotel.
2. Elabora descripciones de puestos de los jefes de departamento y los revisa periódicamente.
3. Organiza juntas con los jefes de departamento.
 49. Organiza, con la cooperación de los jefes de departamento, programas para la prevención de accidentes.
5. Supervisa la implantación de manuales de operación de los departamentos del hotel.

III. IMPLEMENTACION

1. Establece metas y estándares de servicio principalmente en lo referente a satisfacción del cliente, motivación de los empleados y aseo.
2. Implanta programas para aumentar la producción en todas las áreas del hotel.
3. Implementa, en coordinación con el jefe de mantenimiento, programas de ahorro de energía, conservación del edificio y conservación de materiales y equipo.
4. Implementa la participación de todos los jefes de departamento en los problemas generales del hotel; acepta sugerencias.
5. Implanta políticas de operación.
6. Promueve la implantación de las especificaciones estándar de compras.
7. Promueve la implantación de las recetas estándar de cocina y bar.
8. Implanta, en coordinación con los jefes de departamento, políticas de crédito.
9. Promueve la implantación del reglamento interior de trabajo.
- 10-Promueve la implementación de cursos de capacitación para el personal.
- 11-Promueve la implantación de programas de remodelación.
- 12-Promueve la implantación del programa de relaciones publicas interno y externo.
- 13-Promueve la implantación de planes de trabajo en cada departamento del hotel.

IV. CONTROL Y EVALUACIÓN

1. Supervisa el trabajo de todos los jefes de departamento a su cargo.
2. Supervisa el trabajo de todos los empleados en el hotel; notifica al jefe de departamento respectivo las fallas observadas en los empleados a su cargo.

3. Hace recorridos periódicos por todas las instalaciones del hotel y, cuando su tiempo lo permite, revisa cuartos.
4. Hace revisiones periódicas a la cocina, principalmente en los aspectos de organización, control y sanidad.
5. Analiza diariamente las ventas y la ocupación del día anterior en el hotel, comparándolas con el presupuesto de operación. Investiga diferencias significativas.
6. Supervisa las operaciones de compra en el hotel, las cuales se deben llevar a cabo según políticas establecidas. En algunos hoteles autoriza órdenes de compra.
7. Supervisa mensualmente los estados financieros en los siguientes aspectos:
 - a) Ingresos de habitaciones.
 - b) Ingresos de alimentos.
 - c) Ingresos de bebidas.
 - d) Ingresos de lavandería.
 - e) Ingresos de teléfonos.
 - f) Otros ingresos.
 - g) Descuentos.
 - h) Sueldos y salarios.
 - i) Gastos de mantenimiento.
 - j) Gastos de cuartos.
 - k) Gastos de alimentos.
 - l) Gastos de bebidas.
 - m) Gastos de ventas.
 - n) Gastos de administración.
 - ñ) Gastos de energéticos.
 - o) Gastos por pagos de seguros.
 - p) Depreciación y amortización.
 - q) Utilidad de operación.
8. Analiza el costo de alimentos y el costo de bebidas.
9. Analiza la utilidad de los departamentos del hotel.
10. Analiza el porcentaje de utilidad de cada departamento.
11. Supervisa mensualmente la productividad de la lavandería del hotel.
12. Supervisa los siguientes aspectos de contraloría:
 - a) Crédito y cobranza.
 - b) Activos.
 - c) Pasivo circulante.
 - d) Rentas.
 - e) Concesiones.
 - f) Créditos bancarios y obligaciones emitidas.
 - g) Control de alimentos y bebidas.
 - h) Inventarios físicos.
 - i) Deudores diversos.
 - j) Anticipos por pedidos y contratos.
 - k) Gastos acumulados y estimaciones.
 - l) Flujo de efectivo.
13. Supervisa la balanza de comprobación mensual.
14. Supervisa y autoriza la nómina.
15. Firma cheques en forma mancomunada con el contralor.
16. Supervisa que las siguientes juntas se lleven a cabo:
 - a) Junta de ejecutivos.
 - b) Junta de división cuartos.
 - c) Junta de alimentos y bebidas.
 - d) Junta de ventas y reservaciones.
 - e) Junta de finanzas y créditos.
 - f) Junta para elaboración de presupuesto.
 - g) Junta de compras.

- h) Junta del comité de cortesía.
 - i) Juntas de la comisión de higiene y seguridad.
 - j) Juntas de la comisión mixta de capacitación y adiestramiento.
17. Hace revisiones periódicas de:
 - a) Almacenes.
 - b) Servicio de banquetes.
 - c) Publicidad y promoción.
 - d) Control de reservaciones.
 - e) Equipo de cocina.
 - f) Limpieza de cuartos.
 - g) Calidad de alimentos y bebidas.
 18. En algunos hoteles supervisa los saldos altos de huéspedes.
 19. Analiza el "forecast" semanal, mensual y anual.
 20. Analiza modificaciones a tarifas de cuartos.
 21. Analiza modificaciones a precios de alimentos y bebidas.
 22. Supervisa el trabajo de su secretaria.
 - 23-Vigila el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.
 - 24-Revisa periódicamente los planes de trabajo en cada departamento
 - 25-Revisa habitaciones continuamente.
 - 26-Analiza los pronósticos de ocupación.
 - 27-Analiza inventarios de material y equipo.
 - 28-Hace revisiones periódicas de menús.
 - 29-Hace revisiones periódicas al almacenes.

V. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1. Hace recorridos periódicos para evaluar la calidad del servicio y la cortesía de los empleados.
 2. Hace una evaluación mensual de los comentarios de los clientes.
- En algunos hoteles contesta por escrito a los huéspedes que llenaron un cuestionario de comentarios.
3. Supervisa la actuación de los empleados, principalmente aquellos que dan un servicio directo al cliente.
 4. Supervisa la correcta aplicación de las tarjetas de historia del huésped.
 5. Implementa, a través de los jefes de departamento, programas de cortesía.
 6. Supervisa la presentación de los platillos.
 7. Atiende quejas de los huéspedes.
 8. Atiende a los huéspedes catalogados como *atención especial o vips*.
 9. Asiste a reuniones de huéspedes promovidas por el departamento de relaciones públicas.

VI. RELACIONES CON EMPLEADOS

1. Establece una política de puertas abiertas con todos los empleados del hotel.
2. Da la bienvenida a todos los empleados nuevos.
3. Participa con los empleados del hotel en reuniones, tales como aniversario del hotel, fiesta de Navidad, brindis de fin de año, etc.
4. Recibe minutas de las juntas de los departamentos; si su tiempo lo permite, asiste a ellas para motivar a los empleados, resolver problemas y escuchar sugerencias.
5. Supervisa las evaluaciones que los jefes de departamento hacen de sus empleados.
6. Promueve planes de incentivo para los empleados.
7. A través de recorridos diarios en el hotel, mantiene una comunicación constante con todos los empleados.
8. Premia a los empleados.
9. Supervisa la elaboración e implantación de programas de capacitación y adiestramiento.
10. Analiza y mejora las condiciones de trabajo de los empleados.
11. Promueve, en coordinación con los jefes de departamento, campañas como:
 - a) Cortesía y amabilidad.
 - b) Seguridad e higiene.
 - c) Limpieza.
 - d) Ahorro de energéticos.

- e) Promoción y ventas.
- 12. Autoriza incrementos de salarios.
- 13. Autoriza promociones de empleados.
- 14. Supervisa las acciones al despedir a empleados.

VII. ASEO Y MANTENIMIENTO

- 1. Realiza inspecciones del aseo de todas las áreas del hotel.
- 2. Supervisa programas y resultados del mantenimiento preventivo y correctivo.
- 3. Supervisa la correcta actuación de la comisión de higiene y seguridad.

VIII. MOTIVACIÓN

- 1. Establece sistemas de motivación para los empleados para que adopten una mayor responsabilidad, un mejor servicio, un buen espíritu de ventas, buenas relaciones con sus compañeros, actitudes de cooperación con el hotel, normas de aseo y puntualidad.

IX. OTRAS OBLIGACIONES

- 1. Selecciona a los jefes de departamento.
- 2. Autoriza reembolsos de caja chica de su secretaria.
- 3. Autoriza descuentos y cortesías.
- 4. Autoriza gastos especiales no presupuestados.
- 5. Autoriza créditos.
- 6. Autoriza el plan de mercadeo.
- 7. Representa al hotel en reuniones de:
 - a) Cámara de Comercio.
 - b) Asociación de Hoteles.
 - c) Asociaciones de turismo.
- 8. Representa al hotel en problemas de carácter legal.
- 9. Firma contratos a nombre del hotel.
- 10. Firma contratos colectivos de trabajo.
- 11. Autoriza el patrocinio de eventos.
- 12. Mantiene buenas relaciones con:
 - a) Autoridades civiles.
 - b) Hoteleros.
 - c) Sindicato.
 - d) Banqueros.
 - e) Empresarios en general.
- 13. En algunos hoteles, el gerente visita agencias de viajes, líneas aéreas y compañías, para promover el hotel.
- 14-Hace guardias ejecutivas.
- 15-Revisa diariamente la bitácora de la guardia ejecutiva
- 16-Revisa diariamente la bitácora del gerente nocturno.

6.3-GERENTE EN TURNO

- 1. Responsable de la operación del hotel dentro de un horario (6 p.m. a 11 p.m.)
- 2. Hace recorridos por todas las áreas para supervisar el servicio y el aseo.
- 3. Atender quejas de huéspedes.
- 4. Revisar habitaciones y salones de eventos.

5. Revisar los horarios de los servicios de restaurantes y bares.
6. Supervisar horarios de músicos.
7. Autoriza salidas tarde de huéspedes.
8. Autoriza compensaciones a huéspedes.
9. Autoriza ajustes en las cuentas.
10. Autoriza créditos.
11. Autoriza entradas tarde del personal.
12. Autoriza la apertura del almacén.
13. Autoriza vales de caja.
14. Llena las formas impresas especiales para robos, extravíos, accidentes, etc.
15. Supervisa aseo, calidad y horarios del comedor de empleados.
16. Supervisa el servicio de eventos y banquetes.
17. Ayuda en el servicio en casos necesarios.
18. Cuida del ahorro de energía en el hotel.
19. Conoce los teléfonos de emergencia.
20. Conoce el manual de emergencias.
21. Elabora reportes y bitácoras al terminar su turno.
22. Realiza guardias de fin de semana (Sábado y domingo).
y en días festivos.

NOTA: Esta persona necesita recibir un curso de manejo de problemas que se pudieran presentar durante su guardia.

6.4. GERENTE DE VENTAS

Recibe órdenes directamente del gerente general y tiene como subordinados a vendedores, secretarías y, en algunos hoteles, a los empleados de relaciones públicas. Entre sus principales obligaciones se encuentran las siguientes:

1. Realiza estudios de factibilidad en compañía del contralor.
2. Realiza investigaciones de mercado.
3. Diseña y efectúa promociones de preapertura.
4. Elabora planes de mercadotecnia.
5. Elabora presupuestos de ventas en coordinación con los jefes de departamento.
6. Elabora el presupuesto de gastos del departamento de ventas.
7. Revisa continuamente los estados de resultados para compararlos con los presupuestos y tomar alguna acción en caso de ser necesario.
8. Selecciona, entrena y supervisa al personal de su departamento.
9. Diseña los medios más convenientes (según el estudio de mercado y presupuesto) para promoción y publicidad.
10. Elabora el manual de operación del departamento.
11. Promueve las buenas relaciones entre el hotel y las agencias de viajes minoristas y mayoristas.
12. Supervisa las relaciones públicas tanto internas como externas.
13. Diseña el material y equipo de ventas usado por el departamento para promover al hotel (folletos, catálogos, fotos, etc.).
14. Establece, en coordinación con el gerente, las comisiones a agencias de viajes.
15. Realiza viajes de promoción a agencias y compañías en forma periódica.
16. Promueve los viajes de familiarización de agentes de viajes al hotel.
17. Elabora planes de estancia.
18. Elabora y promueve la venta de paquetes.
19. Promueve la formación de promociones con líneas aéreas.
20. Promueve el mercado de grupos y convenciones.
21. Establece promociones conjuntas con otras empresas turísticas o no turísticas.
22. Diseña el correo en masa de acuerdo al estudio de mercado.
23. Promueve la participación del hotel en ferias turísticas.

24. Participa en viajes de promoción con las asociaciones de hoteles.
25. Participa y es miembro de la oficina de convenciones de la ciudad.
26. Establece métodos para evaluar la eficacia de cada una de las promociones.
27. Determina, con autorización del gerente, la conveniencia de tener representante en alguna ciudad, previo estudio realizado.
28. Establece, en coordinación con el gerente, políticas de descuento.
29. Promueve la renta de locales comerciales dentro del hotel.
30. Establece procedimientos para incrementar las ventas de banquetes, en coordinación con el gerente de alimentos y bebidas.
31. En unión de los jefes de departamento, diseña formas de incrementar las ventas internamente.
32. En coordinación con los jefes de departamento, establece programas de capacitación para que los empleados promuevan los servicios del hotel, según el cargo que desempeñan.
33. Envía, al gerente general, informes periódicos sobre el trabajo realizado.
34. Participa en las juntas de jefes de departamento, las cuales dirige el gerente general.
35. Mantiene excelentes relaciones con:
 - a) Aerolíneas.
 - b) Oficinas de convenciones.
 - c) Departamento de turismo.
 - d) Asociación de hoteles.
 - e) Asociación de ejecutivos de ventas de hoteles.
 - f) Agencias de viajes.
 - g) Operadores de tours.
36. Elabora, en coordinación con el gerente general, las políticas de precios del hotel, los cuales pueden ser algunos de los siguientes:
 - a) Precios de temporada alta.
 - b) Precios de temporada baja.
 - c) Precios a mayoristas.
 - d) Precios con comisiones acumulativas.
 - e) Precios con comisión extra cuando la agencia sobrepasa supera cantidad de ventas programadas en el año.
37. Diseña diferentes tipos de muestreo para investigar el mercado..
38. Conoce los métodos estadísticos aplicados a las ventas
- 39- Informar a los departamentos sobre cambios y nuevas promociones.
- 40- Atención directa de clientes en la oficina ó por teléfono.
- 41- Controlar la productividad de los representantes.
- 42- Establece formas de medición de las estrategias implementadas.
- 43.- Mantener actualizada la cartera de clientes.
- 44- Diseñar estrategias para la promoción interna.
- 45- Implementa planes de emergencia en caso de no alcanzar los objetivos.
- 46- Atender a huéspedes importantes.
- 46- Elabora los pronósticos semanales, mensuales y anuales de ocupación en colaboración con el jefe de reservaciones.
- 47- Lleva control estadístico de los segmentos del mercado
- 48- Lleva controles geográficos de clientes.
- 50- Esta informado en todo lo relativo a la competencia (Precios, servicios, comisiones, estrategias, etc).

6.5-LIAISON

1. Sirve de enlace entre el hotel y los organizadores de grupos, convenciones, congresos y eventos en el hotel.
2. Revisa que todos los salones se encuentren montados con los materiales requeridos por el cliente.
3. Revisar que el equipo solicitado sea el adecuado y funcione correctamente.
4. Vigilar los horarios de los servicios contratados.
- 5- Revisar montaje y estándares de calidad en los recesos.
- 6- Evaluar con el organizador la calidad de los servicios.
- 7- Ayudar al organizador a requerimientos especiales.
- 8- Atender quejas y solicitudes de cualquier miembro del grupo.
- 9- Estar atento a la señalización de los salones de eventos.
 - 10- Revisar continuamente limpieza de salones y baños.
 - 11- Supervisar la calidad y temperatura adecuada de los alimentos contratados.
 - 12- Estar siempre con el grupo desde su llegada, hasta su salida.
 - 13- Coordinar la entrega de regalos al grupo.
 - 14- Ayudar a l grupo con otros servicios que requieran (recorridos, autobuses, renta de autos, edecanes, secretarias servicios médicos, etc.)
 - 15- Brinda una atención especial a los vip's del grupo.
 - 16- Revisar habitaciones del grupo antes de su llegada.
 - 17- Coordinarse con el jefe de recepción para que el registro y la salida sean ágiles.
 - 18- Solicitar al organizador la firma de cargos por consumos realizados.
 - 19- Revisar la cuenta diariamente con el encargado de pago del grupo.
 - 20- Solicitar a los organizadores la evaluación de los servicios ofrecidos a través de la forma impresa especial.
 - 21- Reportar al gerente de ventas y gerente general los comentarios e incidencias del grupo.

6.6. JEFE DE RELACIONES PUBLICAS

Es el responsable, ante el gerente de ventas, de establecer excelentes relaciones entre el hotel y los siguientes grupos:

1. Gobiernos y sus dependencias. Principalmente aquellas cuya relación con el hotel es más directa, como:
 - a) Secretaría de Turismo.
 - b) Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
 - c) Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
 - d) Consejo Nacional de Turismo.
 - e) Gobierno Estatal y Municipal.
2. Proveedores.
3. Accionistas e inversionistas en general.
4. Competidores. El intercambio de clientes e información es muy beneficioso en muchos casos.
5. Agencias de viajes (mayoristas y detallistas).
6. Otras empresas turísticas:
 - a) Líneas aéreas.
 - b) Arrendadoras de autos.
 - c) Operadores de grupos.
 - d) Líneas marítimas.
7. Guías de turistas.
8. Organizaciones de empresarios.
 - a) Canaco.
 - b) Canacindra.
 - c) Centro patronal.

9. Compañías importantes a nivel nacional y local.

10. Medios de difusión.

- a) Periódicos.
- b) Revistas.
- c) Radio.
- d) T.V.

11. Organizaciones diversas.

- a) Clubes de servicio.
- b) Clubes deportivos.
- c) Asociaciones civiles.
- d) Universidades.

12. Organizaciones obreras.

13. Embajadas y consulados.

14. Organizaciones financieras.

- a) Banco de depósitos y ahorro.
- b) Sociedades financieras.
- c) Sociedades fiduciarias.

15. Clientes potenciales para el hotel.

NOTA: el jefe de relaciones públicas promueve la participación del hotel en patrocinio» diversos, compañías cívicas, reparto de regalos, obras de beneficencia, etc., como parte de un programa para crear una excelente imagen del hotel entre sus clientes futuros.

6.7. EMPLEADA DE RELACIONES PUBLICAS

Sus obligaciones principales son las siguientes:

1. Debe conocer toda la ciudad donde se encuentra ubicado el hotel- así como sus atractivos turísticos.
2. Debe conocer toda la planta física del hotel, sus servicios, tarifas y todas las formas de promoción y ventas.
3. Promueve entre los huéspedes las facilidades del hotel.
4. Es responsable de la atención a los siguientes tipos de clientes:
 - a) Agentes de viajes.
 - b) Periodistas.
 - c) Presidentes de compañías.
5. Organiza recorridos turísticos por el hotel.
6. Ayuda en la recepción de grupos.
7. Atiende personalmente a los VIPS que llegan al hotel.
8. Atiende a los huéspedes en los problemas referentes al servicio del hotel.
9. Ayuda a los huéspedes en algunos problemas que pudieran tener (localizar algún lugar, buscar un médico, llamar a alguna em- bajada, etc.).
10. Manda las listas de cortesía a los departamentos adecuados (alimentos y bebidas, ama de llaves, etc.).
11. Organiza actividades dentro del hotel para entretenimiento de los huéspedes (lotería, cóctel, competencias, etc.).
12. En temporada navideña, es la responsable de la organización en el hotel.
13. Es responsable de la recopilación de los cuestionarios con los comentarios de los clientes.
14. Elabora estadísticas con los resultados de los comentarios de los clientes para enviarlos al gerente de ventas.

15. Envía a ciertos huéspedes (huéspedes especiales) cartas de agradecimiento por su estancia.
16. En coordinación con el gerente de ventas, participa en la elaboración del periódico o revista de información del hotel.
17. En algunos hoteles es la responsable del montaje de la exposición de fotografías de los clientes que participan en actividades dentro del hotel.
18. Envía diariamente al gerente de ventas el reporte de actividades y comentarios de los clientes.
- 19-Promueve el establecimiento del cóctel semanal de la gerencia para huéspedes.
- 20-Promueve eventos para los clientes (Conciertos, desfiles de modas, conferencias, etc)
- 21-Ayuda en la entrada de grupos y convenciones.
- 22-Ayuda en la supervisión de los servicios en eventos.
- 23-Atiende agentes de viajes y otras personas que visitan el hotel.
- 24-Coordina sus actividades con el concierge (Ver puesto 6.8)

6.8. CONCIERGE

1. Atender quejas y solicitudes de huéspedes.
2. Conseguir boletos para eventos culturales.
3. Conseguir boletos para eventos deportivos.
4. Recomendar otros restaurantes o bares.
5. Recomendar lugares de interés turístico.
6. Recomendar un buen abogado.
- 7.Recomendar un buen médico.
- 8.Envíar flores y cortesías a los cuartos.
9. Conseguir periódicos y revistas.
- 10.conseguir medicinas.
11. Enviar paquetes.
- 12.Recomendar tiendas.
- 13.Conseguir objetos que el huésped necesita.
- 14.Ayudar al huésped en trabajos secretariales.
- 15.Conseguir boletos de avión y autobuses.
- 16.Conseguir equipo audiovisual.
- 17.Ayudar al huésped es extravío de equipaje.
- 18.Visitar a huéspedes enfermos y ofrecerles ayuda.
- 19.Conseguir algún juego de mesa para el huésped.
- 20.Envíar al domicilio del huésped objetos olvidados.
- 21.Conseguir personal especial para eventos.
- 22.Ayudar al huésped con material para primeros auxilios.
- 23.Conseguir habitaciones en otros hoteles cuando nuestro hotel esta lleno.
- 24.Llevar estadísticas mensuales de quejas de clientes.
- 25.Reportar a la gerencia general los resultados de su trabajo.

6.9. GERENTE DE ENTRETENIMIENTO

1. Responsable de la planeación, organización, supervisión y control de actividades culturales y deportivas para los huéspedes.
2. Selecciona y capacita a los animadores que realizan estas actividades.

3. Implementa actividades deportivas. (volley ball en la alberca, en la playa, water polo, aerobics, fut bol playa, etc.)
4. Implementa las siguientes actividades sociales: curso de vinos, cursos de baile, cursos de pintura, karaoke en el bar, eventos deportivos en pantallas gigantes y proyección de películas).
5. Organiza la lotería o bingo con premios para los huéspedes.
6. Establece y supervisa la operación del club infantil.
7. En coordinación con el gerente de alimentos y bebidas, implementa las noches tema como: noche mexicana, noche hawaiana, noche en broadway, noche de concursos, noche magia y cómica.
8. Hace intercambio de animadores y artistas con otros hoteles.
9. Implementa noches de fiesta especiales en el año, tales como: San Valentín, Día del Niño, Día de la Madres, Halloween, Día de la Independencia, Navidad, Día de Gracias, Año Nuevo, etc.
10. Recibe y despide junto con sus animadores a grupos y convenciones.
11. Ofrece ambientación dentro de los congresos.
12. Imparte cursos de salvamento y primeros auxilios a su personal.
13. En coordinación con el gerente de ventas, establece el precio de algunas actividades de recreación.
14. Controla la renta de caballos.
15. Controla las canchas de tenis.
16. Controla el campo de golf.
17. Promueve torneos entre los huéspedes.
18. Elabora los cargos respectivos para las cuentas de los clientes.
19. En algunos hoteles, controla la venta de material deportivo (raquetas zapatos, trajes de baño, etc.).
20. Controla a los salvavidas.
21. Inspecciona el mantenimiento y equipamiento de los siguientes lugares:
Boliche, gimnasio, golfito, canchas de tenis, alberca, caballerizas, área de tiro, sala de juegos, área de patinaje, lanchas, canchas de volley-ball y playa.
22. Es el responsable del control de los maestros que enseñan a los huéspedes: Tenis, golf, buceo, patinaje, etc.
23. En coordinación con el departamento de personal, organiza eventos deportivos entre los empleados del hotel.

6.10. ANIMADOR

1. Participa en la implementación de noches tema.
2. Organiza e implementa actividades deportivas entre los huéspedes.
3. Ayuda en el club infantil.
4. Organiza el karaoke.
5. Organiza la lotería.
6. Otorga premios en los concursos.
7. Invita a los huéspedes a participar en las actividades.
8. Imparte clases a huéspedes (baile, aerobics, etc...)
9. Ambienta musicalmente en áreas públicas.
10. Ofrece ambientación a determinadas horas en área de alberca y playa.
11. En casos de emergencia, hace funciones de salvamento y primeros auxilios.

6.11. JEFE DE COMPRAS

1. Es responsable, ante el gerente general, de las compras que el hotel debe realizar en cuestión de alimentos, bebidas, suministros y artículos de reventa.

2. Selecciona a los proveedores del hotel de acuerdo con las siguientes características: calidad, bajo precio, buen servicio y mejores facilidades de pago. Esta labor debe ser constante, ya que se pueden contratar nuevos proveedores y rechazar los antiguos.
3. Establece, en coordinación con el gerente general, las políticas de compras, como las siguientes:
 - a) Toda solicitud de compras debe estar autorizada.
 - b) Todas las compras deberán ser canalizadas por el departamento de compras.
 - c) El departamento de compras deberá regirse por las especificaciones del catálogo de compras.
 - d) Toda reclamación de mercancía deberá ser informada a la gerencia.
 - e) Las compras de contado no deben pasar de \$ _____. Después de este límite, las deberá autorizar el gerente.
 - f) La compra de muebles, maquinaria y equipo de transportación deberá ser autorizada por el gerente general.
4. Proporciona a la gerencia y al contador los reportes e informes que le soliciten.
5. Vigila la conservación de los máximos y mínimos autorizados, para la correcta rotación de inventarios.
6. Formula los pedidos a los proveedores a través de ordenes de compra.
7. Verifica que las entradas a los almacenes sean las requeridas en el pedido (cantidad, calidad y precio).
8. Supervisa diariamente que todos los pedidos sean surtidos con oportunidad.
9. Anota en los pedidos (una copia se queda en la oficina) el motivo en su caso, por el cual no se seleccionó al primer proveedor autorizado.
10. Elabora, en colaboración con los jefes de departamento, el catálogo de artículos, incluyendo su especificación estándar de compra . Cada especificación debe contener los siguientes datos:
 - a) Clave
 - b) Nombre del proveedor
 - c) Clave del proveedor
 - d) Unidad
 - e) Capacidad
 - f) Precio
11. Elabora el catálogo de proveedores anotando clave del proveedor, nombre, dirección y tipo de artículos que vende.
12. Establece procedimientos para solicitud de compras, modificaciones y cancelaciones, y las notifica a los jefes de departamento.
13. En la oficina de compras tiene los siguientes registros para información :
 - a) Solicitud de cotización.
 - b) Catálogo de proveedores.
 - c) Catálogo de artículos.
 - d) Control de compras por artículo.
 - e) Requisición de compras.
 - f) Pedido.
 - g) Modificación de pedido.
 - h) Cancelación de pedido.
 - i) Control de compras a proveedores.
 - j) Reporte de ahorros en compras.
14. En algunas cadenas de hoteles, se centralizan las compras de algunos artículos en las oficinas generales de la compañía, con

- el objeto de tener ahorros considerables al comprar en grandes cantidades. Para este caso se establecen procedimientos y políticas por seguir.
15. Establece, en coordinación con el gerente general y el contralor, las políticas y procedimientos que debe seguir el almacenista cuando recibe mercancía para el hotel.
 16. Selecciona y capacita, supervisa y evalúa al personal a su cargo.
 17. Participa en la elaboración y revisión del presupuesto de gastos del departamento de compras.
 - 18-Busca compra de artículos por la vía corporativa.
 - 19-En coordinación con el contralor de costos tiene información de las variaciones de precios de frutas y verduras en el año.
 - 20-Dispone de información de la variación de precios de carnes y mariscos.
 - 21-Lleva en control de los pedidos.
 - 22-Busca continuamente nuevos proveedores para mejorar calidad y precio.
 - 23-Es el responsable de la operación de vehículos en el departamento.
 - 24-Da seguimiento a los pedidos locales y foráneos.
 - 25-Tramita anticipos a proveedores según políticas de la empresa.
 - 26-Hace compras de artículos de reventa.
 - 27-Tiene control de las compras de artículos a consignación.
 - 28-Autoriza reembolsos a la caja chica de compras.
 - 29-Autoriza algunas compras de contado.
 - 30-Supervisa el trabajo del chofer y su secretaria.
 - 31-Lleva en control de vales de gasolina a vehículos del hotel.
 - 32-Revisa validez de facturas de proveedores.

6.12. –SECRETARIA DE COMPRAS

- 1-Responsable del manejo administrativo de la oficina.
- 2-Mantiene la información de estándares de compra de artículos
- 3-Mantiene la información actualizada de proveedores
- 4-Cotizar telefónicamente los precios de algunos artículos solicitados al departamento.
- 5-Recibe solicitudes de compra enviadas por los departamentos del hotel para foliarlas en orden progresivo.
- 6-Pasar al director de finanzas las solicitudes de compra para su autorización.
- 7-Elaborar y pasar al director de finanzas las órdenes de compra para su autorización.
- 8-La orden de compra la envía si:
 - a)Copia azul al almacén general.
 - b)Copia rosa a contabilidad
 - c)Original y copia amarilla para el proveedor
 - d)Copia verde olivo al archivo de compras
 - e)Verde fuerte al archivo del proveedor.
- 9-Hace algunos pedidos por teléfono.
- 10-Recibe y controla cotizaciones
- 11-Envía y recibe mensajes a través de la computadora
- 12-Controla las llamadas de larga distancia del departamento
- 13-Controla la caja chica de compras.
- 14-Recuerda de juntas y reuniones al jefe de compras.
- 15-Cuida del aseo de la oficina
- 16-Atiende a personas que acuden a la oficina.
- 17-Lleva el control del chofer de compras.
- 18-Lleva el control del kilometraje y gasolina de los vehículos de compras.
- 19-Lleva control del mantenimiento de vehículos de compras.
- 20-Controla los vales para la gasolina de todos los autos del hotel.

- 21-Responsable de contestar la correspondencia en un máximo de 3 días.
- 22-Responsable del archivo del departamento.
- 23-Recuerda al jefe de compras algunas citas importantes y juntas.
- 24-Elaborar solicitudes de cheques , para compras de contado.
- 25-Elaborar diariamente el reembolso de caja chica , en base a los comprobantes de compra que entrega el chofer de compras.
- 26-Pedir diariamente las solicitud de compras de fruta , verduras y carnes de la cocina.
- 27-Reportar semanalmente a la dirección de finanzas las variaciones importantes de precios otorgados por los proveedores.
- 28-Llevar una bitácora de todas las solicitudes de compra recibidas y que son foliadas de manera consecutiva.

6.13. COMPRADOR

Trabaja para la oficina de compras y sus obligaciones son:

- 1-Compra mercancía para el hotel dentro de la ciudad, especialmente: Fruta, verdura, y abarrotes. También hace compras de artículos de oficina y refacciones para mantenimiento.
- 2-Conoce las especificaciones estándar de compra.
- 3-Conoce y aplica las políticas de compra.
- 4. Aplica los sistemas de compras establecidos en el hotel.
- 5. Evalúa la validez de las facturas de proveedores.
- 6. Conoce y aplica métodos para evaluar la mercancía.
- 7. Está informado de las variaciones en los precios.
- 8. Hace pagos en efectivo y en algunas ocasiones entrega contra-recibos.
- 9. Entrega mercancía al almacén.
- 10. Maneja un vehículo propiedad del hotel para transportar mercancía y vigila su mantenimiento.
- 11. Colabora con el jefe de compras para seleccionar nuevos proveedores
- 12. Entrega hojas de pedido a los proveedores locales.
- 13. En algunos hoteles realiza las siguientes labores:
 - a) Lleva y recoge correspondencia en la oficina de correos.
 - b) Lleva pagos a las oficinas gubernamentales.
 - c) Lleva cotizaciones para eventos.
- 14-Envía y recoge paquetes en la correos u oficinas de paquetería.

6.14-ENCARGADO DE SISTEMAS

- 1-Supervisa el correcto funcionamiento del programa hotelero implantado en el hotel.
- 2-Asesora a la empresa en la compra de materiales de computo.
- 3-Capacita al personal en el uso del sistema.
- 4-Elabora programas especiales según lo requiera el hotel.
- 5-Controla el almacén de sistemas con el equipo y refacciones necesarias
- 6-Al sufrir algún daño el equipo, se encarga de repararlo o suplirlo de inmediato.
- 7-Ayuda en el respaldo de la información.
- 8-Da mantenimiento al sistema de cómputo.
- 9-Evitar que salga información confidencial del hotel.
- 10-Reportar empleados que introducen a la empresa equipo de computo o scanners.
- 11-Ayuda a establecer mediante códigos la salvaguarda de información exclusiva de ciertos departamentos.
- 12-Ayuda en el diseño y operación de páginas del hotel en Internet.
- 13-Establece sistema de reservaciones vía Internet.

6.15-GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Sus cuatro áreas fundamentales en la empresa son las siguientes:

A) Localizar e integrar la fuerza de trabajo necesaria para llevar adelante la misión de la organización, así como la consecución de sus objetivos y metas; es decir, identificar, seleccionar, integrar y socializar a los integrantes en la búsqueda de una organización colectiva eficaz.

B) Mantener la fuerza de trabajo en la dinámica misma de la organización, lo que tiene que ver con el proceso de ubicación organizacional de cada trabajador, el establecimiento de su compromiso laboral, la evaluación de su desempeño, la retroalimentación de resultados, el reconocimiento y estímulo a su desempeño en un proceso de mejora permanente.

C) Desarrollar la fuerza de trabajo de la organización mediante la gestión del desarrollo profesional de los trabajadores, la generación de un adecuado clima social y de una cultura generadora de aprendizaje permanente y continuo.

D) Asesorar y ofrecer consultoría a todos los jefes y supervisores de la empresa en la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos.

Algunas de sus actividades específicas son:

1. Supervisar el trabajo del Jefe de Personal.
2. Autorizar contratación y despido de personal.
3. Establecer con la autorización del Gerente General políticas de Recursos Humanos.
4. Establecer con la autorización del Gerente General sistemas de motivación al personal.
5. Autorizar el despido o suspensión del personal.
6. Diseñar estrategias para tener un buen clima laboral en la empresa.
7. Hacer mediciones continuas del clima laboral.
8. Mantener buenas relaciones con el sindicato y autoridades laborales.
9. Promover actividades sociales y deportivas para los empleados.
10. Atender y resolver problemas por demandas laborales.
11. Diseña tabuladores de sueldos basándose en encuestas de salarios.
12. Hacer evaluaciones continuas del personal a su cargo.
13. Promover las buenas relaciones inter departamentales.
14. Supervisar el cumplimiento del Reglamento Interior de Trabajo (R.I.T.)
15. Supervisar las labores de la comisión mixta de Higiene y Seguridad.
16. Supervisa las labores de la comisión mixta de Capacitación y Adiestramiento.
17. Promueve la capacitación continua del personal.
18. Difunde los derechos y prestaciones sociales y económicas que otorgan la organización y los organismos externos a los trabajadores.
19. Promueve la actualización de los análisis de puesto.
20. Junto con el Gerente General y los miembros del Sindicato revisa, modifica y firma el Contrato Colectivo de Trabajo, así como la revisión de salarios en los periodos que establece la Ley.
21. Establece y supervisa la implementación de los programas de inducción.
22. Se encarga de la contratación de Jefes de Departamento y Directores de Área.
23. Selecciona en coordinación con el Jefe de Personal las pruebas de pre-selección y exámenes psicométricos.
24. Autoriza exámenes médicos a trabajadores.
25. Promueve y supervisa la adquisición de fianzas a personal que maneja valores.
26. Diseña en colaboración con los Jefes de Departamento la plantilla básica de personal según la ocupación del Hotel.
27. Promueve la implementación de campañas en el Hotel.
28. Supervisa el funcionamiento correcto del comedor de empleados.
29. Supervisa la transportación al personal.
30. Promueve y participa en los programas de excelencia en el servicio, promoviendo los programas y círculos de calidad.
31. Analiza las entrevistas de salida y reporta a la Gerencia General datos sobre éstas.
32. Hace análisis de la rotación de personal.
33. Autoriza cambios y asensos.
34. Autoriza modificaciones a sueldos y salarios.
35. Atiende los problemas laborales ante la Junta de Conciliación

respectiva.

- 36-Supervisa funcionamiento e la caja de ahorros del personal.
- 37-Supervisa el servicio en la cafetería de empleados.
- 38-Promueve la elaboración de la revista interna.
- 39-Revisa el programa de Compra de uniformes al personal.
- 40-Participa en todas las actividades sociales, culturales y deportivas del personal.
- 41-Supervisa el desempeño del personal que labora dentro de su departamento.
- 42-Participa en la elaboración del presupuesto anual de egresos.
- 43.-Permanece actualizado en todos lo relativo a leyes y reglamentos laborales.

6.16. JEFE DE PERSONAL

Depende directamente del gerente general y sus funciones principales son las siguientes:

1. Busca y atrae solicitantes capaces para cubrir las vacantes que se presenten.
2. Analiza las habilidades y capacidades de los solicitantes para decidir cuáles tienen mayor potencial para el desempeño de un puesto.
3. Selecciona a la persona adecuada en coordinación con el Jefe de Departamento.
4. Realiza la verificación de Documentos entregados por el solicitante.
5. Realiza investigaciones del solicitante. (Referencias, empleos anteriores, domicilio, etc.)
6. Solicita los permisos necesarios para trabajar en le país a trabajadores extranjeros.
- 7-Realiza estudios socio-económicos de solicitantes.
8. Solicita exámenes médicos a algunos solicitantes.
9. Realiza contratos según políticas de la Empresa.
10. Da la información necesaria al nuevo trabajador y realiza todas las actividades relativas a la contratación, y tramita su incorporación al IMSS, INFONAVIT, etc.
11. Está pendiente de las fechas de terminación de los contratos de trabajo, para tomar las medidas adecuadas y notificar con un mínimo de 5 días de anticipación al Jefe de Departamento.
- 12.Supervisa los salarios de acuerdo con lo establecido por la ley.
- 13.Controla asistencias, faltas, permisos, suspensiones y vacaciones de cada uno de los empleados.
14. Realiza la contratación de empleados eventuales, a través del sindicato.
15. Integra y actualiza los expedientes de cada empleado (alta IMSS, alta hacienda, solicitud, cartas de recomendación, etc.).
16. Controla las tarjetas de tiempo. En algunos hoteles, supervisa la labor de los tomadores de tiempo.
17. Promueve y supervisa la labor de la caja de ahorros de los empleados.
18. En algunos hoteles es el responsable de la elaboración de la nómina.
19. Controla los alimentos otorgados por el hotel a los empleados.
20. Es responsable de las liquidaciones e indemnizaciones del personal de común acuerdo con el jefe de departamento.
21. En coordinación con el ama de llaves, supervisa todo lo relacionado con los uniformes.
22. En coordinación con el Jefe de Seguridad organiza la entrega de gavetas a empleados.
23. Supervisa que las pólizas de seguro estén correctas.
24. Tramita las fianzas al personal.
25. Planea, organiza y coordina las actividades deportivas, sociales y culturales.
26. Coordina con Jefes Departamentales el plan anual de vacaciones.
27. Supervisa y coordina el pago de cuotas obrero-patronales al IMSS e INFONAVIT.
- 28-Con la ayuda de la Jefa de Capacitación implementa el programa de inducción.
- 29-Calcula los pagos por vacaciones del personal.
- 30-Lleva todo lo referente a FONACOT
- 31-Lleva el control de gafetes del personal.
- 32-Lleva en control de los uniformes del personal.
- 33-Tiene el control de las tarjetas de salud y certificados médicos de los empleados que manejan alimentos.

- 34-Lleva en control de los exámenes antidoping aplicados a los empleados
- 35-Ayuda al gerente de recursos humanos en la supervisión de la comisión mixta de higiene y seguridad.
- 36-Con la autorización del Gerente de Recursos humanos y el Director de finanzas hace pagos al personal fuera de la nómina.

6.17-JEFE DE CAPACITACION

- 1-Elaborar materiales impresos para la inducción al personal de nuevo ingreso.
- 2-Impartir curso de inducción al personal de nuevo ingreso.
- 3-Elaborar el programa anual de capacitación para todos los empleados.
- 4-Imparte cursos de técnicas de la enseñanza a capacitadores internos..
- 5-Mantener actualizada la lista de capacitadores tanto internos como externos.
- 6-Solicitar cotizaciones a capacitadores externos.
- 7-Responsable del equipo asignado este departamento.
- 8-Responsable de la integración de la biblioteca y videoteca de capacitación.
- 9-En coordinación con los jefes de departamento realiza diagnostico de necesidades de capacitación entre el personal.
- 10-Implementa cursos de capacitación.
- 11-Controla cuales cursos ha recibido cada empleado.
- 12-Encargado de que la empresa cumpla con todos los requerimientos de capacitación indicados en la ley federal de trabajo.
 - a)Comisión mixta.
 - b)Actas
 - c)Plan de capacitación
 - d)Constancias de habilidades
 - e)Reportes de cursos.
- 13-Diseña e implementa campañas en el hotel.
- 14-Ayuda en la organización e implementación de eventos para los empleados.
- 15-Informa a cada jefe de departamento los resultados de la capacitación a la que asistieron empleados de su departamento.
- 14-Promueve con la colaboración del jefe de seguridad y el jefe de mantenimiento los simulacros contra incendios.
- 15-Promueve la implantación de sistemas en casos de emergencia (Terremotos, huracanes, incendios, etc)
- 16-Promueve y establece el sistema de primaria y secundaria abierta para el personal.
- 17-Promover los cursos de inglés entre el personal.
- 18-Invita a proveedores a impartir algunos cursos, por ejemplo:
 - a) Métodos de lavado en lavandería.
 - b) Lavado de loza y cristalería.
 - c) Combate de incendios
- 19-Invita a personas a impartir algunas conferencias como:
 - a)Primero auxilios
 - b)Nutrición
 - c)Manejo Higiénico de alimentos.
 - d)Control de la natalidad
 - e)Valores y actitudes en el trabajo.
- 20-Promueve la certificación H a las operaciones de alimentos y bebidas.
- 21-Promueve la certificación profesional del personal por alguna institución.

6.18- ANALISTA DE OPERACIONES

Sus labores específicas son las siguientes:

1. Analiza, corrige y supervisa los procedimientos de trabajo en los departamentos.
2. Analiza los costos de operación de los departamentos.
3. Analiza, en coordinación con el gerente de ventas, la oferta y la demanda de los servicios del hotel.
4. Analiza los gastos por nómina.
5. Analiza las condiciones de trabajo.
6. Analiza la correcta distribución de las áreas de trabajo.
7. Analiza los procedimientos de producción y servicio.
8. Analiza los procedimientos de higiene y seguridad.
- 9- Analiza tiempos y movimientos en las tareas de los empleados
10. Elabora gráficas con base a estudios efectuados.
11. Calcula el promedio ideal de ingresos por cuarto.
12. Determina las horas de máximo trabajo para asesorar a los jefes de departamento en la elaboración de turnos para los empleados.
13. Realiza análisis de resultados comparándolos con los presupuestos.
14. Establece estándares de productividad.
15. Elabora reportes estadísticos.
16. Realiza estudios de la competencia en:
 - a) Precios de venta.
 - b) Facilidades.
 - c) Promedios de ocupación.
 - d) Sueldos y salarios.
 - e) Costos de operación.

6.19- SECRETARIA

Sus obligaciones específicas son las siguientes:

1. Toma dictados.
2. Escribe en la computadora cartas, memoranda, minutas, reportes, correspondencia, etc.
3. Contesta llamadas telefónicas.
4. Toma recados.
5. Archiva correspondencia, reportes y formas.
6. Realiza inventarios de material faltante y requisita al almacén.
7. Recibe la correspondencia y lleva su inventario.
8. Reexpide correspondencia y lleva control.
9. Recuerda citas de su jefe.
10. Envía mensajes a través del internet
11. Recibe a las personas que llegan a la oficina.
12. Prepara café, té y otras bebidas (en algunos hoteles lo solicita a "room service").
13. Hace trámites para los viajes de su jefe inmediato.
14. Abre y cierra archiveros, puertas, cajones y teléfonos de la oficina.
15. Controla las siguientes listas:
 - a) Llamadas por cobrar.
 - b) Horarios de juntas de los departamentos.

16. Opera fotocopiadora, fax, computadora y equipo de comunicación.
17. Hace solicitudes de compra para su autorización.
- 18-Hace requisiciones al almacén de material faltante
19. En algunos hoteles, controla una caja chica para compras menores.
20. Traslada periódicamente el archivo a cajas especiales que serán depositadas en el archivo general del hotel.
21. Reporta descomposturas del equipo.
22. Guarda documentos importantes.
23. Asigna actividades al office boy.
24. Comunica telefónicamente a su jefe.
25. Controla las llamadas oficiales hechas en su departamento..
26. Cuida del aseo de la oficina (De ser necesario, llama al mozo responsable).
- 27.-Reportar trabajos al departamento de mantenimiento.
- 28-Responsable de abrir y cerrar la oficina.

6.20-. JEFE DE SEGURIDAD

Depende del gerente general y tiene a su cargo a los agentes de seguridad. Entre sus principales obligaciones se encuentran las siguientes:

1. Selecciona, entrena y supervisa a su personal.
2. Elabora turnos de trabajo, asigna áreas, programa vacaciones y otorga permisos.
3. Distribuye el trabajo entre los agentes.
4. Evalúa las tareas de sus agentes.
5. Realiza investigaciones de cuentas de clientes que se fueron sin pagar, a solicitud del contador general.
6. Envía a la gerencia reportes diarios de los 3 turnos de trabajo.
7. Acude ante las autoridades a presentar demandas a nombre del hotel.
8. Realiza investigaciones por robos de las pertenencias del hotel.
9. Da información sobre los huéspedes cuando se lo solicitan las autoridades policíacas.
10. Cuando la tomaduría de tiempo depende del jefe de seguridad, se deben establecer los controles y procedimientos necesarios.
11. Atiende personalmente a los clientes cuando reportan algún extravío de sus pertenencias. -
- 12-Lleva control de los casilleros del personal en coordinación con la oficina de personal.
13. Supervisa diariamente el libro de pendientes de seguridad.
14. Establece, en coordinación con el gerente, sistemas de seguridad tales como alarmas, control de llaves, salida de paquetes. cajas de seguridad, vigilancia de estacionamientos, etc.
15. Cuando un huésped tiene algún problema judicial, se le brinda todo tipo de ayuda en lo referente a notificar a sus familiares y conseguirle algún abogado si lo solicita.
16. Controla el archivo del departamento de seguridad.
17. Establece, en coordinación con el gerente, procedimientos de emergencia.
18. Debido a la pérdida de llaves, en coordinación con el jefe de mantenimiento establece sistemas de rotación o cambios de cerraduras en las habitaciones
19. Establece, en coordinación con el gerente, procedimientos para objetos olvidados por los clientes.
20. En algunos hoteles, tiene el control de todos los vehículos que circulan dentro del hotel.

21. Es conveniente que pertenezca a la comisión de higiene y seguridad del hotel, para mejorar los sistemas de trabajo.
22. Establece, en coordinación con el jefe de mantenimiento, sistemas de seguridad en albercas.
23. Presenta periódicamente planes y programas de seguridad al gerente general, incluyendo las fechas en las cuales se deberán hacer revisiones.
- 24-Acompaña con el gerente de guardia a huéspedes en estado de ebriedad a sus cuartos.
- 25-Establece programas para prevenir y combatir incendios.
- 26-Ordena protección especial a cajeros.
- 27-Supervisa la entrada y salida de personal.
- 28-Coordina la entrada de material de grupos y convenciones al hotel.
- 29-Ordena vigilancia especial en eventos.
- 30-Hace recorridos continuos a todas las áreas del hotel.
- 31-Coordina simulacros de incendios en el hotel.
- 32-Ordena revisiones continuas a la basura.
- 33-Hace investigaciones de hechos ocurridos en el hotel.
- 34-Sugiere políticas de seguridad en la empresa.
- 35-Capacitar a su personal.
- 36-Resuelve problemas en casos de escándalos.
- 37.Atiende accidentes a huéspedes y empleados , lleva control de estos.
- 38-Pertenece a la comisión mixta de higiene y seguridad.
- 39-Cuida la imagen y prestigio del hotel.
- 40-Pide ayuda a la policía en casos necesarios.
- 41-Implanta medidas para prevenir robos.
- 42-Representa al hotel en problemas judiciales.
- 43-Establece sistemas para proteger a cajeros que transportan efectivo.
- 44-Establece programas para la detección y combate al tráfico y consumo de drogas en el hotel.
- 45-Realiza juntas semanales con su personal.
- 46-Asiste a juntas de jefes de departamento.
- 47-Supervisa la entrada y salida de grupos.
- 48-Sugiere medidas para evitar el desperdicio.
- 49-Promueve el ahorro de energía en el hotel.
- 50-Investigar a algunos prospectos de contratación.
- 51-Elabora y difunde el manual en casos de emergencia en el hotel (Incendio, huracanes, terremotos,etc)

6.21. AGENTE DE SEGURIDAD

Depende del jefe de seguridad del hotel y entre sus obligaciones se encuentran las siguientes:

1. Conoce a la perfección todas las áreas del hotel.
2. Evita la entrada al hotel de personas desfavorables a la imagen del hotel (vendedores, limosneros, etc.).
3. Realiza recorridos periódicos por todas las áreas del hotel (cuartos, estacionamiento, cocinas, etc.).
4. Realiza vigilancia estricta a la entrada de eventos especiales (banquetes, bailes, etc.).
5. Previa solicitud de recepción, vigila a los huéspedes que se sospecha pueden irse sin pagar.
6. Atiende quejas por huéspedes escandalosos en bares, restaurantes y habitaciones.
7. Durante el turno nocturno supervisa todo lo relativo a seguridad

- en chapas y candados.
8. Revisa los pases de salida de los paquetes que los empleados extraen del hotel.
 9. En días de pago de salarios a empleados, escolta al pagador.
 10. Acompaña al cajero al banco cuando éste realiza depósitos.
 11. Acompaña a los empleados cuando tienen que abrir el almacén fuera de horario, y supervisa que lo que se extraiga sea lo escrito en la requisición.
 12. En algunos hoteles supervisa el uso del reloj checador y las tarjetas de tiempo de los empleados.
 13. Cuando el tomador de tiempo se ausenta, el agente de seguridad ocupa su lugar temporalmente.
 14. Conoce el manejo del equipo contra incendios para casos de emergencia.
 15. Conoce lo relativo a primeros auxilios.
 16. En casos de descompostura de elevadores, conoce los procedimientos para rescatar a huéspedes que hayan quedado dentro.
 17. Realiza supervisiones continuas a la basura del hotel.
 18. Cuida que los empleados hagan buen uso de los materiales y equipos usados en el hotel.
 19. Reporta violaciones al reglamento interior de trabajo.
 20. Reporta anomalías en lo referente a higiene y seguridad dentro del hotel.
 21. Diariamente elabora reporte de novedades del turno.
 22. En algunos hoteles realiza labores de protección a huéspedes importantes.
 - 23-Recibir y entregar pendientes del turno.
 - 24-Proteger a cajeros departamentales.
 - 25-Buscar el ahorro de energía en el hotel.
 - 26-Reportar desperdicio
 - 27-Reportar robos y daños a las instalaciones.
 - 28-Evitar robos en el hotel.
 - 29-expulsar de la propiedad a personas extrañas.
 - 30-Prevenir y combatir incendios.
 - 31-Vigilar vehículos de clientes en estacionamientos.
 - 32-Reportar autos con daños o accesorios faltantes.
 - 33-Hacer recorridos a las canchas deportivas.
 - 34-Vigilar la entrada y salida de empleados
 - 35-Revisar continuamente baños de empleados.
 - 36-Vigilar la zona perimetral y playa.
 - 37-Vigilar especialmente albercas y jacuzis.
 - 38-Prevenir accidentes a huéspedes y empleados
 - 39-Reportar accidentes .
 - 40-Entregar los objetos olvidados y encontrados al ama de llaves.
 - 41-Vigilar la entrada y salida de grupos y convenciones.
 - 42-Controlar equipo que entra y sale en eventos.
 - 43-Vigilar las propiedades del huésped al momento del registro.
 - 44-Elaborar su reporte al terminar el turno.
 - 45-Manejar correctamente el radio asignado.
 - 46-Hacer revisiones periódicas a la basura.
 - 47-Evita que personas tomen fotos o videos en áreas de servicio.
 - 48-Reporta de inmediato el tráfico y consumo de drogas en el hotel.

6.22. TOMADOR DE TIEMPO

Entre sus obligaciones:

1. Marca las tarjetas de tiempo cuando los empleados entran o salen de trabajar.
2. Ayuda a los jefes de departamento a revisar la presentación de los empleados cuando entran a trabajar.
3. Exige pases de salida a los empleados cuando sacan objetos al salir del hotel.
4. Reporta a la oficina de personal cualquier violación al reglamento interior de trabajo por parte de los empleados.
5. Elabora diariamente el reporte de la asistencia del personal.
6. Periódicamente realiza la reposición de las tarjetas para marcar el tiempo.
7. Evita la entrada al hotel de personas ajenas a éste.
8. En algunos hoteles es el responsable de guardar las llaves del almacén, lavandería, oficina de compras, etc
9. Controla el tablero de avisos que está situado a la entrada de personal.
10. Si un empleado recibe una carta o un recado cuando no está trabajando, el tomador de tiempo lo entregará al empleado cuando se presente a trabajar.
11. Controlar a los empleados eventuales previo oficio del Departamento de Personal.
12. Cuidar que los empleados no chequen la salida cuando entran ni la entrada cuando salen.
13. Impedir la entrada de empleados que no van a trabajar a menos que tengan autorización.
14. Supervisar que los empleados no entren con aliento alcohólico o drogados.
15. Si un empleado llega tarde, se solicita autorización para su entrada al jefe de departamento respectivo.
16. Revisar los objetos que los empleados introducen al Hotel.
17. No debe proporcionar información confidencial de empleados.
18. Entregar recados y correspondencia a empleados.
19. Cambiar las tarjetas de tiempo periódicamente.
20. En algunos hoteles controla las llaves de los vehículos del Hotel mediante una bitácora.
21. Responsable de mantener surtido el botiquín para primeros auxilios.

OTROS CD'S DE ESTA SERIE:

CD 1- 100 Descripciones de puesto en Hoteles y Restaurantes

CD 2- 500 Políticas de operación de hoteles y restaurantes

**CD 3- 200 Formas impresas para la operación de hoteles y
Restaurantes**

INFORMACIÓN ADICIONAL:

Sixto Báez Casillas

hotelero@avantel.net

:

