



**"Año del Diálogo y la
Reconciliación Nacional"**

INSTITUTO PRIVADO

ALUMNA:

BANCE MARTINEZ MILAGROS CARIDAD

PROFESOR:

LIC. LENIN TEJEDA GOMEZ

CURSO:

DISEÑO ORGANIZACIONAL

TEMA:

MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES (MOF)

CICLO:

IV

TURNO:

Mañana

AÑO:

2018

INDICE:

Contenido

INDICE:.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
ALCANCE:.....	4
OBJETIVOS:.....	4
BASE LEGAL:	4
CAPITULO I: ESTRUCTURA ORGANICA	8
CAPITLO II: ORGANIGRAMA.....	9
CAPITULO III: FUNCIONES:.....	10

INTRODUCCIÓN

Este Manual de Funciones del hotel **PARAISO**. Es realizado bajo la aprobación de La Junta de Accionistas en la ciudad de Chiclayo.

Este manual es hecho con la finalidad de conocer mejor todas las funciones en el hotel, ya que este, posee una gran variedad de cargos y cada uno de ellos ofrece un grado de dificultad o complejidad diferente y por consiguiente, es necesario elaborar un manual de funciones que le permita a este hotel funcionar de forma eficaz.

El manual de funciones en este hotel es importante, ya que permitirá definir la estructura del hotel, cargos que la conforman, así como funciones, responsabilidades, requisitos y relaciones entre los diversos empleados.

Este manual quedará plasmado como un pequeño libro, que contiene todas las actividades relacionadas con el funcionamiento y operación de cada área correspondiente al hotel PARAISO.

Para una mayor complementación de este manual de funciones, presentamos conclusiones y recomendaciones.

La importancia es mejorar sus procesos como empresa para cumplir con los objetivos establecido y de esta manera brindar un servicio de calidad.

En tal sentido, el Manual de Organización y Funciones establece los lineamientos básicos a ser seguidos por cada área para la consecución de los resultados.

ALCANCE:





El ámbito de aplicación del presente manual comprende a todas las unidades orgánicas y sus respectivas áreas que conforman la estructura organizacional del hotel **PARAISO**.

OBJETIVOS:

OBJETIVOS GENERALES:


Definir la estructura orgánica de la empresa, así como las funciones y responsabilidades de los cargos que se van a desempeñar en cada una de las áreas organizacionales

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

-  Establecer las líneas de autoridad y canales de coordinación y comunicación entre las áreas organizacionales.
-  Establecer el perfil requerido para cada cargo y su desempeño, así como la ubicación del cargo dentro de la estructura orgánica.
-  Posibilitar la racionalización y optimización de los sistemas y procedimientos de trabajo así como de los recursos dentro de la organización.
-  Facilitar la identificación y el buen funcionamiento de los procesos principales y secundarios existentes en la empresa.

BASE LEGAL:

Se dividen en 13 artículos:

-  **ARTICULO 1.-** LOS establecimientos comerciales que funcionan en el Territorio Provincial, que ofrezcan normalmente alojamiento en habitaciones amuebladas por períodos no menores al de una pernoctación, a personas que no constituyen su domicilio permanente en ellos.

ARTÍCULO 2.- LOS establecimientos comprendidos en el Artículo anterior, además de las obligaciones que les fije la autoridad de aplicación, deberán:

- a) Inscribirse en el Registro Hotelero Provincial en el plazo que determine la Reglamentación pertinente.
- b) Consignar en forma precisa y explícita la denominación, clase, categoría y número de inscripción en el Registro Hotelero Provincial, en la publicidad, correspondencia, facturas y toda otra documentación o material de propaganda que utilicen.
- c) Comunicar dentro de los diez (10) días de producida, cualquier alteración o modificación de sus características o servicios que varíe la categoría asignada.

ARTÍCULO 3.- LAS oficinas públicas no darán curso a ninguna solicitud, trámite pedido de crédito, etc. A establecimientos comprendidos en el Artículo 1, que no exhiban la constancia de su inscripción en el Registro Hotelero Provincial.

ARTICULO 4.- EL establecimiento inscripto en el Registro Hotelero Provincial, deberá solicitar y exhibir la categorización que le corresponde de acuerdo a lo determinado por la Reglamentación de la Presente Ley.

ARTICULO 5.- UNICAMENTE los establecimiento declarados “alojamientos turísticos” que decidan efectuar ampliaciones o refacciones, podrán gozar de las franquicias impositivas, créditos y regímenes promocionales de carácter turístico establecidos o por establecerse y figurar en la promoción publicitaria turística oficial.

ARTICULO 6.- QUEDA expresamente prohibido:

- a) El uso de la denominación “internacional”; de “lujo”; “estrellas”; y sus derivados, para todo tipo de establecimiento de alojamiento.
- b) El uso de las denominaciones “hotel”; “hostería”; “motel”; “bungalow” y “residencial”; para todo establecimiento no inscripto en el Registro Hotelero Provincial.

c) El uso de las denominaciones hotel; motel; hostería; bungalow y; residencial; para todos los establecimientos no declarados alojamientos turísticos.

Los establecimientos homologados podrán utilizar dichas denominaciones de acuerdo con la clasificación que les correspondiere.

ARTICULO 7.- LOS “alojamientos turísticos”; además de cumplir con lo dispuesto en el Artículo 2, deberán exhibir en la entrada principal y como complemento del nombre del establecimiento, la clase y la categoría asignada.

ARTÍCULO 8.- TODA infracción a las disposiciones de la presente Ley será sancionada con multa de hasta el importe equivalente a cien (100) días de alojamiento, además de apercibimiento, inhabilitación, revocación o caducidad de autorizaciones administrativas otorgadas y clausura.

ARTÍCULO 9.- TODA resolución sancionatoria será de cumplimiento obligatorio e inmediato una vez practicadas las notificaciones pertinentes. Si la resolución fuese revocada se le devolverá su importe, el que será actualizado según el índice de desvalorización para el consumidor nivel general o el que lo sustituya y un interés puro del 6% anual a contar desde la fecha en que fue depositado el monto de la multa.

Las sanciones impuestas serán apelables ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y Laboral con jurisdicción en la

Circunscripción Judicial donde tenga su asiento el alojamiento turístico. La apelación deberá fundarse e interponerse ante la autoridad de aplicación que dictó la sanción dentro de los cinco días de notificada. Llegado el expediente al Juzgado correspondiente, si no se decretare medidas para mejor proveer, el Juez dictará la sentencia dentro de los veinte días del llamado de autos.


ARTÍCULO 10.- LA sanción de clausura afectará solamente a la contratación de nuevos compromisos, manteniéndose la obligación de dar total y exacto cumplimiento a los que hubieren sido contraídos hasta la fecha en que se tome conocimiento de la sanción impuesta.

- ARTÍCULO 11.- EL Organismo de aplicación tendrá a su cargo el diligenciamiento del régimen sancionatorio. Podrá requerir la colaboración de la Municipalidad o el auxilio de la fuerza pública para proceder en forma directa o concretar las clausuras y para efectuar el secuestro, con cargo al infractor, de los letreros, avisos, rótulos, carteles, papelería y todo otro material de propaganda en que consten denominaciones en infracción a esta Ley.
- ARTÍCULO 12.- SI el infractor a cualquiera de las disposiciones de la presente Ley fuera titular de algún beneficio acordado por organismos nacionales o provinciales, podrá inhabilitárselo para la obtención de futuros beneficios hasta tanto cumplimente la sanción impuesta. Toda ello sin perjuicio de la aplicación de la multa y de las demás sanciones que correspondiesen.
- ARTICULO 13.- DEROGANSE todas las disposiciones que se opongan a la presente Ley.

CAPITULO I: ESTRUCTURA ORGANICA

Para el cumplimiento de las funciones establecidas por la empresa el hotel **PARAISO** cuenta con la siguiente estructura orgánica:

1.-ORGANOS DE DIRECCION:

-  gerente general.
-  Administrador.





2.-ORGANOS DE ASESORIA:

-  Contador.

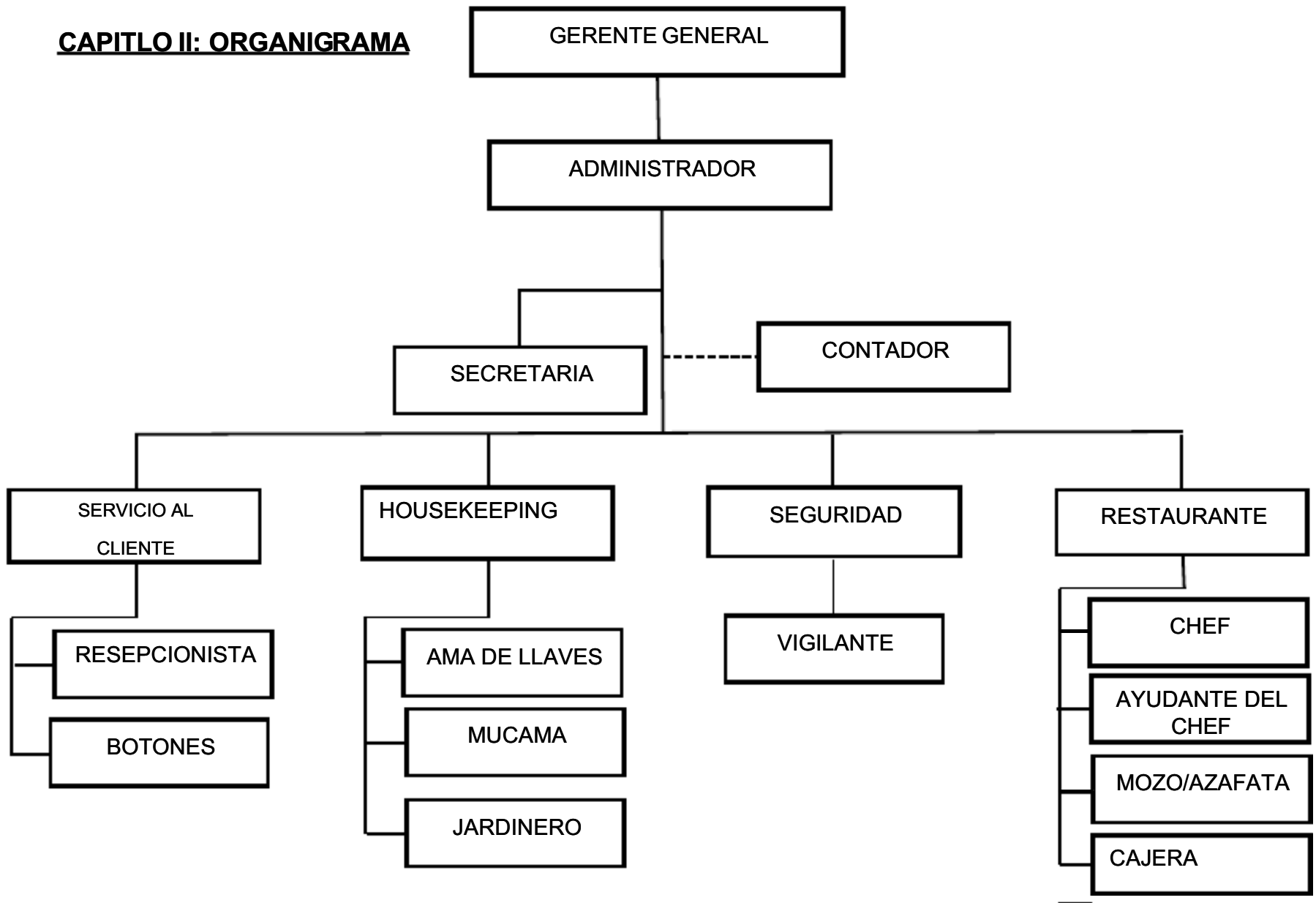
3.-ORGANOS DE APOYO:

-  Secretaria.

4.-ORGANOS DE LINEA:

-  Servicio al cliente.
 - ✓ Recepcionista.
 - ✓ Botones.
-  Housekeeping.
 - ✓ Ama de llaves.
 - ✓ Mucama.
 - ✓ Jardinero.
-  Seguridad.
 - ✓ Vigilante.
-  Restaurante.
 - ✓ chef.
 - ✓ Ayudante del chef.
 - ✓ Mozo y azafata.
 - ✓
Cajera.

CAPITULO II: ORGANIGRAMA



CAPITULO III: FUNCIONES:

GERENTE GENERAL:

- + **ESTRUCTURA ORGANICA:** Órgano de dirección.
- + **AREA:** Gerencia.
- + **CARGO:** Gerente

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- + Controlar las actividades planificadas con lo realizado para el hotel.
- + Dirigir, supervisar y formar al personal y a los aprendices que ingresan al hotel.

- ✚ Contratar y destinar a los nuevos miembros del personal para el hotel.
- ✚ Consultar y colaborar con los directores de los departamentos para asegurar la coordinación de las actividades del hotel

RESPONSABILIDADES

El gerente general es responsable de un gran número de tareas. Todas las terminaciones de los empleados y las nuevas contrataciones serán su responsabilidad. Las tarifas de las habitaciones del hotel fluctúan constantemente, y como el gerente general del mismo, será su responsabilidad decidir la mejor tarifa para cualquier día, noche, fin de semana o evento especial. También tendrás la autoridad para establecer normas de servicio del hotel, así como para elegir servicios adicionales o instalaciones para hacer que el hotel sea más atractivo para los viajeros.

LINEA DE AUTORIDAD:

- ✚ Ejercida: Sobre el administrador.
- ✚ Recibida: Ninguno.

10



MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES

REQUISITOS DEL PUESTO:

- ✚ Licenciatura en Administración de Empresas o carreras afines.
- ✚ 5 años de experiencia.
- ✚ Sexo indistinto.
- ✚ Proactivo.
- ✚ Disponibilidad de horarios.
- ✚ Excelente dominio verbal

ADMINISTRADOR

✚ **ESTRUCTURA ORGANICA:** Órgano de dirección.

✚ **AREA:** Administración

✦ **AREA:** Administración.
✦ **CARGO:** Administrador.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✦ Dirige el personal a cargo del hotel.
- ✦ Provee los elementos necesarios para el servicio de habitaciones.
- ✦ Maneja valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento.
- ✦ Organiza la producción en la cantidad y con la calidad estipulada.

RESPONSABILIDAD:

El administrador es el responsable directo del logro de los objetivos que la organización se ha planteado. Para ello se le brinda de los recursos necesarios, entre los cuales (constituyéndose en el más importante) se lo responsabiliza por la conducción de un grupo de trabajadores.

El administrador debe compartir y brindar la información a sus colaboradores directos e indirectos sabiendo que de no ser así le estaría quitando capacidad de respuesta a su empresa.

11



MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES

LINEA DE AUTORIDAD:

- ✦ Ejercida: sobre el contador, la secretaria, servicio al cliente, housekeeping, seguridad y restaurante.
- ✦ Recibida: Del gerente general.

REQUISITOS DEL PUESTO:

- ✦ Licenciado, Bachiller o Egresado en Administración y carreras afines con experiencia (probable) de 5 años en el sector hotelero; con capacidad de liderazgo, orientado a objetivos, trabajo en equipo y bajo presión.

CONTADOR

- ✦ **ESTRUCTURA ORGANICA:** Órgano de asesoría.
- ✦ **AREA:** contabilidad.
- ✦ **CARGO:** contador.

FUNCIONES:

- ✦ Apertura libros de contabilidad de la empresa.
- ✦ Establecer un sistema de contabilidad dentro del hotel.
- ✦ Registrar los movimientos financieros del hotel.
- ✦ Presentar la información en los respectivos estados financieros para la toma de decisión.

RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad el contador público, que la contabilidad sea llevada en debida forma, con el cumplimiento de los principios generales de contabilidad.

LINEA DE AUTORIDAD:

- ✦ Ejercida: nadie.
- ✦ Recibida: administrador.

12



REQUISITOS DEL PUESTO:

- ✦ Contador Público colegiado.
- ✦ Experiencia mínima de 3 años.
- ✦ Responsable.

SECRETARIA

- ✦ **ESTRUCTURA ORGANICA:** Órgano de apoyo.
- ✦ **AREA:** Administración.
- ✦ **CARGO:** secretaria.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✦ Elabora y mantiene actualizado el organigrama de la organización.

- ✦ Típear en computadora de documentos que necesita la organización.
- ✦ Realizar cotizaciones para la organización.
- ✦ Concertar citas para reuniones del gerente general de la organización.
- ✦ Ordenamiento de archivos y/o documentos del hotel.

RESPONSABILIDAD:

Una secretaria o asistente administrativa, desempeña una serie de tareas similares a las de una asistente de oficina. Sin embargo, el enfoque del trabajo es de los proyectos de su jefe y no de todo el departamento o de todos los empleados de la compañía. Las tareas incluyen el manejo de las comunicaciones verbales y escritas, la preparación de documentos, la organización de la oficina y la gestión de los proyectos.

LINEA DE AUTORIDAD:

- ✦ Ejercida: ninguna.
- ✦ Recibida: administrador.

REQUISITOS DEL PUESTO:

- ✦ Sexo femenino.
- ✦ Bachillerato opción comercial.

13



- ✦ Dominio de office 2013 y/o 2016.
- ✦ Fluidez verbal. Cortés.

SERVICIO AL CLIENTE

- ✦ **ESTRUCTURA ORGANICA:** Órgano de línea.
- ✦ **AREA:** Administración.
- ✦ **CARGO:** jefe de servicio al cliente.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✦ Atender de manera eficaz y eficiente a los clientes del hotel.
- ✦ Atraer a los clientes de manera servicial y amena ante la imagen dela

organización.

- + Llevar periódicamente los formatos de requisición a los diferentes movimientos del hotel.
- + Mantener de forma ordenada, clara y honesta los archivos del hotel.

RESPONSABILIDAD:

Responsable de velar porque los requerimientos y reclamos de los **clientes** sean atendidos oportunamente, negociando y definiendo alternativas de solución.

Responsable de velar por el cumplimiento de políticas y procesos en el área

LINEA DE AUTORIDAD:

- + Ejercida: sobre recepcionista y botones.
- + Recibida: administrador.

REQUISITOS DEL PUESTO:

- + Egresados universitarios de Ingeniería Industrial, Administración o carreras afines.
- + 1 año de experiencia en cargos similares, realizando las funciones mencionadas.
- + Alta capacidad de Negociación y habilidad de comunicación.

14



MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES

- + Alta Orientación al cliente.
- + Capacidad para trabajar bajo presión

RECEPCIONISTA

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- + Recibir a los clientes de una forma agradable cuando lleguen al hotel.
- + Hacer las reservaciones de los servicios que le soliciten al hotel.
- + Entregar y recibir las llaves de las habitaciones del hotel.
- + Llenar los formatos para el control de huéspedes del hotel.

RESPONSABILIDAD:

- ✚ Utilizar eficientemente los recursos asignados (equipos, horas hombre).
- ✚ Utilizar, resguardar y mantener la confidencialidad de la información suministrada por la organización y por el Cliente.
- ✚ Mantener y cumplir los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización.
- ✚ Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo.

LINEA DE AUTORIDAD:

- ✚ Ejercida: nadie.
- ✚ Recibida: jefe de servicio al cliente.

REQUISITOS DEL PUESTO:

- ✚ Bachillerato.
- ✚ Dominio considerable del idioma inglés.
- ✚ Excelente relaciones interpersonales.
- ✚ Dinamismo.
- ✚ Dominio de programas Microsoft Office.

15



MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES

BOTONES

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✚ Si algún huésped trae su auto, su obligación es estacionarlos en la cochera del hotel.
- ✚ Llevar todas las maletas necesarias a la habitación.
- ✚ No es obligación del huésped darle propina, por respeto retirarse después de su labor.
- ✚ Comprometerse con el huésped para algún otros servicio que al le soliciten.

RESPONSABILIDAD:

Es el empleado perteneciente al departamento de recepcion,que se ocupa de

acomodar a los pasajeros en la habitación.

LINEA DE AUTORIDAD:

- ✦ Ejercida: nadie.
- ✦ Recibida: jefe de servicio al cliente y recepcionista.

REQUISITOS DEL PUESTO

a) Responsabilidad	Acomodamiento de pasajeros
b) Perfil	Servicial, Amabilidad
c) Conocimientos	Idioma extranjero
d) Relación	Conserjería y Recepción
e) Habilidad	Sentido de espacio

16



MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES

HOUSEKEEPING

- ✦ **ESTRUCTURA ORGANICA:** Órgano de línea.
- ✦ **AREA:** housekeeping.
- ✦ **CARGO:** jefe de housekeeping.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✦ Participar en el adiestramiento y evaluación del personal de camareras (fijo, contratado o nuevo) del hotel.
- ✦ Asignar el trabajo diario según el turno que le corresponda.
- ✦ Supervisar el arreglo y limpieza de las habitaciones así como también pasillo, áreas de servicio, escaleras, ascensores del hotel.
- ✦ Supervisar el arreglo y limpieza de las habitaciones que todo esté en perfecto estado y en buen funcionamiento.

RESPONSABILIDAD:

Trabaja verificando el orden y limpieza de las habitaciones e instalaciones que tiene a su cargo. Debe coordinar su tarea y la del personal a su cargo así como también el suministro de blancos para las habitaciones.

Debe ser responsable, de impecable presencia, servicial, discreta, honesta, atenta, tener rapidez mental para solucionar problemas, tener don de mando.

LINEA DE AUTORIDAD:

✦ Ejercida: Sobre ama de llaves, mucama y jardinero.

✦ Recibida: jefe de servicio al cliente.

REQUISITOS DEL PUESTO:

Conocimiento de hotelería y turismo en general, otros idiomas, conocimiento de técnicas de limpieza y productos adecuados.

17



MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES

AMA DE LLAVES

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✦ Coordinar el trabajo de los intendentes y mucamas del hotel.
- ✦ Establecer los horarios de los intendentes y mucamas del hotel.
- ✦ Llevar el control de las habitaciones ocupadas para su limpieza del hotel.
- ✦ Mantener en resguardo las llaves de las habitaciones del hotel.

RESPONSABILIDAD:

Las Funciones y Responsabilidades del ama de llaves es un puesto clave en un

hotel, Tiene que tener muy buena comunicación con recepción para tener sus habitaciones disponibles para la venta y hacer el pre registro de las reservaciones del día. Tiene que planear supervisar las diferentes áreas del hotel, llevar un seguimiento de mantenimiento en todas las áreas y habitaciones tiene que poner fuera de servicio las habitaciones que tengan algún problema, ya que no se pueden rentar.

LINEA DE AUTORIDAD:

- + Ejercida: Sobre mucama.
- + Recibida: jefe de housekeeping y ama de llaves.

REQUISITOS DEL PUESTO:

Excelente relaciones interpersonales, trabajo en equipo, liderazgo, toma de decisiones, planeación y organización, adaptabilidad y manejo de Presión, compromiso organizacional. Ingles 70 %. Excelente imagen personal, capacidad de mando, capacidad de expresarse con claridad, educación, discreción, responsabilidad, ser observador, nivel cultural adecuado.

18



MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES

MUCAMA

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- + Limpiar las habitaciones vacías de hotel.
- + Acomodar las camas y muebles de las habitaciones del hotel.
- + Limpiar los baños de las habitaciones.
- + Cambiar los objetos del interior como jabones, toallas, etc del hotel.

RESPONSABILIDAD:

Realizar la limpieza y acomodo de las habitaciones del Centro, garantizando la calidad en el cumplimiento de sus servicios. Asimismo, enviar la ropa sucia a la lavandería. En caso que se requiera deberá colaborar con las funciones de

limpieza del resto del Centro.

LINEA DE AUTORIDAD:

- ✦ Ejercida: Sobre mucama.
- ✦ Recibida: jefe de housekeeping y ama de llaves.

REQUISITOS DEL PUESTO:

Conocimientos:

- ✦ Limpieza y acabado de habitaciones
- ✦ Conoce el manejo de herramientas usadas para limpieza (equipo de limpieza de pisos de hotel, aspiradoras, entre otros).
- ✦ Conoce técnicas para el lavado y planchado de ropa a nivel de hotel
- ✦ Mínimo 1 año de experiencia en posiciones similares

19



MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES

JADINERO

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✦ Efectuar el corte y cantoneo del césped, y cambio de plantas del hotel.
- ✦ Efectuar el abonamiento de las plantas periódicamente del hotel.
- ✦ Podar y recortar las plantas que hay dentro y fuera del hotel.
- ✦ Realizar riegos en general a las plantas o césped del hotel.

RESPONSABILIDAD:

Es responsable con carácter constante por el uso de materiales, equipos y herramientas tales como: escobas, rastrillos, bolsas, insecticidas, abonos,

fertilizantes, carretillas, palas, tijeras, tractor, desmaleza dora, podadora, entre otros.

LINEA DE AUTORIDAD:

- ✦ Ejercida: Sobre mucama.
- ✦ Recibida: jefe de housekeeping y ama de llaves.

REQUISITOS DEL PUESTO:

- ✦ Bachiller más curso de Jardinería menor o igual a tres (3) meses de duración y una experiencia de un (1) año a nivel operativo.
- ✦ Educación Básica (noveno grado aprobado) y una experiencia de cuatro (4) años a nivel operativo.
- ✦ Responsable.
- ✦ Puntual.
- ✦ Experiencia.

20



MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES

SEGURIDAD

- ✦ **ESTRUCTURA ORGANICA:** Órgano de línea.
- ✦ **AREA:** seguridad.
- ✦ **CARGO:** jefe de seguridad.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✦ Ayudar en la selección y capacitación, asignar trabajos, supervisar; evaluar, asignar turnos de trabajo, otorgar permisos y mantener motivados a sus subordinados.
- ✦ Coordinar y ejecuta la vigilancia de todas las actividades del hotel.
- ✦ Elaborar esquemas y actividades de logística y seguridad (preventivas y correctivas).

correctivas).

- ✦ Realizar y supervisa actividades de capacitación e instrucción al personal a su cargo.

RESPONSABILIDAD:

Guardias de seguridad de hotel protegen las instalaciones de hoteles contra robo, fuego, vandalismo e intrusos. Ellos también protegen a sus huéspedes y su propiedad interna.

Los guardias de seguridad comúnmente patrullan a pie, por dentro y por fuera del hotel, observando por comportamientos sospechosos o potenciales amenazas.

Los guardias de seguridad deben de permanecer calmados en situaciones de tensión y ser capaces de tomar el cargo en emergencias

LINEA DE AUTORIDAD:

- ✦ Ejercida: Sobre vigilante.
- ✦ Recibida: de administrador.

REQUISITOS DEL PUESTO

- ✦ Experiencia de 3 años en cargos similares.
- ✦ Formación profesional en seguridad y vigilancia.

21



MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES

- ✦ Manejo de ambiente Windows, Internet y software de gestión.
- ✦ Manejo deseable del idioma Inglés y Portugués.
- ✦ Gran capacidad de organización y supervisión.
- ✦ Muy buena presencia, excelente relaciones interpersonales y gran vocación de servicio.

VIGILANTE

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✦ Ejercer la protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en el hotel.
- ✦ Efectuar controles de identidad en el acceso o interior del hotel.

- ✦ Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones en relación con el objeto de su protección del hotel.
- ✦ Efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles determinados, sin que en ningún caso puedan retener la documentación personal.

RESPONSABILIDAD:

Cuidar y resguardar las cosas dentro de la empresa, vigilar y cuidar la seguridad de todos los huéspedes que lleguen al hotel y que ya estén alojados dentro del hotel.

LINEA DE AUTORIDAD:

✦ Ejercida: nadie.



Recibida: de jefe de seguridad.

REQUISITOS DEL PUESTO:

- ✦ Ser peruano de nacimiento.
- ✦ Ser mayor de edad.
- ✦ No contar con antecedentes penales, policiales y judiciales.

22



MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES

- ✦ Saber manipular armas de fuego.
- ✦ Haber servido en el ejército.
- ✦ Experiencia en seguridad.

RESTAURANTE

- ✦ **ESTRUCTURA ORGANICA:** Órgano de línea.
- ✦ **AREA:** restaurante.
- ✦ **CARGO:** jefe de restaurante.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✦ Realizar de manera cualificada las labores de dirección, planificación,

organización y control del Restaurante.

- ✦ Organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo.
- ✦ Dirigir, planificar y realizar el conjunto de actividades de su Área.
- ✦ Realizar inventarios y controles de materiales, mercancías, etc., de uso en el Departamento de su responsabilidad.

RESPONSABILIDAD:

Es responsable de las metas del presupuesto.

Asegura que la calidad estándar de los alimentos y bebidas de la producción del servicio en los comensales se mantenga constantemente en la misma calidad.

Delega funciones para el manejo general.

Supervisa departamentos inferiores.

LINEA DE AUTORIDAD:

- ✦ Ejercida: Sobre jefe de cina, ayudante de cocina, mozos y azafatas.
- ✦ Recibida: de administrador.

REQUISITOS DEL PUESTO:

- ✦ Formación en Administración de empresas, preferentemente a nivel superior.
- ✦ A partir de 33 años
- ✦ Experiencia mínima de 3 años en el puesto
- ✦ Inglés medio.



CHEF

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✦ Dirigir la cocina y se responsabiliza ante la dirección de la empresa del buen funcionamiento del servicio.
- ✦ Prepara los diferentes platillos que proporciona el hotel.
- ✦ Preparación de alimentos, bebidas y postres para el hotel.
- ✦ Supervisar que todo marche bien en la cocina y restaurante.

RESPONSABILIDAD:

Como administrador de la cocina es la persona que se encarga de dirigir,

coordinar y controlar las operaciones dentro de la cocina, para que su trabajo sea bien desempeñado.

LINEA DE AUTORIDAD:

- ✦ Ejercida: Sobre ayudante de cocina, mozos y azafatas.
- ✦ Recibida: de jefe de restaurante.

REQUISITOS DEL PUESTO

- ✦ Experiencia mínima de dos años.
- ✦ Bachillerato.
- ✦ Disponibilidad de horarios.
- ✦ Excelente relación interpersonal. Puntual.



AYUDANTE DEL CHEF

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✦ Colabora en la distribución de raciones para los comensales.
- ✦ Colabora en la limpieza de los elementos y utensilios de cocina.
- ✦ Realiza toda otra tarea que el chef considere conveniente para un mejor funcionamiento del servicio.
- ✦ Asiste a al chef en todo lo referido a la preparación de las comidas de la cocina.

RESPONSABILIDAD:

Los ayudantes de cocina ayudan a los chefs o cocineros en la preparación de alimentos sencillos. Además, deben mantener la cocina y todos los utensilios de cocina limpios y ordenados.

LINEA DE AUTORIDAD:



Ejercida: nadie.

Recibida: de jefe de cocina.

REQUISITOS DEL PUESTO

Un ayudante de cocina necesita:



Estar en forma.



Resistencia para estar de pie mucho rato y levantar o cargar objetos pesados.



Desarrollar tareas sucias y repetitivas.
Una actitud flexible.



Habilidades para trabajar en equipo.



Una buena higiene personal.



Trabajar en cocinas que pueden ser calurosas, ruidosas o estar llenas de humo.



Trabajar con rapidez y eficiencia.

25



MOZO

FUNCIONES ESPECÍFICAS:



Manejar los alimentos para servicio del cliente o huésped.



Mantener limpio las mesas, sillas y suelo del restaurant.



Atender las necesidades del cliente dentro del restaurant.



Llevar las órdenes y peticiones del cliente del restaurant.

RESPONSABILIDAD:



Cuidado y uso de vajillas.



Por contacto con el público interno y externo.



Por limpieza de las mesas y área del comedor.

LINEA DE AUTORIDAD:

- ✦ Ejercida: nadie.
- ✦ Recibida: de jefe de cocina.

REQUISITOS DEL PUESTO

- ✦ limpieza general del restaurante.
- ✦ conocimiento de mantenimiento general (deseable).
- ✦ disponibilidad de horario.
- ✦ actitud de servicio.
- ✦ buena presentación.
- ✦ Responsable.

AZAFATA

FUNCIONES ESPECÍFICA:

- ✦ Saludar y atender a los clientes según los estándares de calidad del restaurante.
- ✦ Ser hospitalario demostrando tener una personalidad positiva hacia los clientes y compañeros de trabajo.
- ✦ Cumplir con todas las políticas y procedimientos del restaurante.
- ✦ Atender pedido de los clientes del restaurante.

26



RESPONSABILIDAD:

- ✦ Llegar puntualmente en el horario asignado
- ✦ Llevar el uniforme completo y cumplir con estándares de limpieza y aseo personal.
- ✦ Cumplir con procedimientos de seguridad.
- ✦ Consultar con el encargado de turno antes de retirarse.

LINEA DE AUTORIDAD:

- ✦ Ejercida: nadie.
- ✦ Recibida: de jefe de cocina.

REQUISITOS DEL PUESTO

REQUISITOS DEL PUESTO

- + Contar con una actitud colaboradora y proactiva
- + Disponibilidad para trabajar en Surco de :
 - + Lunes a Jueves (de 12:00pm a 04:00pm y de 07:00pm a 11:00pm)
 - + Vienes a Sábado (de 12:00pm a 04:00pm y de 07:00pm a 12:00pm)
 - + Domingo (de 11:30pm y de 04:30 pm)
- + De modo que complete las 48 horas semanales.
- + Descansa una vez a la semana rotativa.

CAJERA

FUNCIONES ESPECÍFICA:

- + Cobrar en todas las forma de pago (efectivo y tarjeta de crédito).
- + Entregar invariablemente nota de ventas y factura para los clientes que así lo requieran.
- + Registrar todas las ventas en el formato de ingresos.
- + Elaborar corte de caja en el cambio de turno y entregar a la cajera del turno vespertino con el formato establecido.
- + Atender e informar al cliente lo que necesite saber de nuestros productos y servicios.

27



MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES

RESPONSABILIDAD:

- + Saludar y asiento.
- + Recolección de pago.
- + Servicio al cliente.
- + Punta a cabo.

LINEA DE AUTORIDAD:

- + Ejercida: nadie.
- + Recibida: de jefe de cocina.

REQUISITOS DEL PUESTO:

- + Contar con una actitud colaboradora y proactiva

- ✦ Sexo Indistinto.
- ✦ Edad: 25-35 años.
- ✦ Preparatoria concluida.
- ✦ Buena Presentación.
- ✦ Experiencia de 2 años en el ramo.
- ✦ Responsabilidad y honestidad a toda prueba.
- ✦ Habilidades numéricas
- ✦ Conocimientos en paquetería Office y Manejo de TPV



ANEXOS

Administrador: Carlos Montenegro



