

## Descripción de puestos de trabajo en un hotel

Irene Huertas Valdivia, *Universidad Rey Juan Carlos*

Irene Campos García, *Universidad Rey Juan Carlos*

Marina acaba de ser contratada como Directora de Recursos Humanos en un hotel de 4 estrellas de Granada que abrirá en unos meses. Le han comunicado que deberá encargarse de los procesos de reclutamiento y selección de los departamentos de Cocina, Mantenimiento, Pisos, Recepción y Sala.

Con el objetivo de facilitar los futuros procesos de búsqueda de candidatos, le han facilitado una serie de descripciones de los puestos de trabajo a cubrir, pero éstas no incluyen el nombre del puesto descrito, ni la jerarquía de los mismos dentro del organigrama de la compañía. Marina está dispuesta a resolver esta situación lo antes posible para poder realizar una adecuada planificación de plantilla y ponerse manos a la obra con las especificaciones de cada puesto. Para ello, antes que nada, debe asociar el nombre de cada puesto (Tabla 1) con la correspondiente descripción de sus funciones principales (Tabla 2). Una vez haya identificados los distintos puestos, procederá a dibujar el organigrama de los departamentos de Recepción y Cocina. De esta manera, tendrá una visión mucho más clara sobre la estructura interna del hotel y podrá realizar los consiguientes procesos básicos y de afectación con mayor precisión.

Tabla 1. Puestos de los departamentos de Cocina y Recepción.

Puestos	
2º jefe de cocina	Cocinero
2º jefe de recepción	Jefe de cocina
Agente de reservas	Jefe de recepción
Auxiliar de cocina	Jefe de reservas
Auxiliar de recepción	Mozo de equipajes
Ayudante de cocina	Recepcionista
Ayudante de recepción	Telefonista

Tabla 2. Funciones principales de los puestos del departamento de Recepción y Cocina

N°	Funciones principales
1	En ausencia del jefe cocina es el encargado de asumir sus funciones; apoya en la supervisión, elaboración, condimentación y presentación de los diferentes productos elaborados por el departamento de cocina; verifica el nivel de <i>stocks</i> ; elabora los pedidos necesarios de materias primas; supervisa la limpieza de todos los empleados de cocina; ayuda a redactar los menús diarios del comedor y de eventos especiales.
2	Auxilia en determinadas tareas propias de recepción y conserjería así como en las de vigilancia de las instalaciones, equipos y materiales del establecimiento; se encarga de la ejecución de gestiones y encargos sencillos; colabora en el mantenimiento del orden y de la limpieza en las zonas de recepción y conserjería; comunica las incidencias al departamento correspondiente; controla la entrada y salida de objetos, mercancías, proveedores y personal.
3	Es responsable de recibir y acompañar a los nuevos huéspedes del hotel a sus habitaciones; realiza el control, almacenaje y transporte de los equipajes de los clientes en las dependencias del hotel o a las puertas de acceso a éste; se encarga de la ejecución de gestiones y encargos sencillos; colabora en el mantenimiento del orden y de la limpieza en las zonas de recepción y conserjería; se encarga de conducir y estacionar los vehículos de los clientes; y montaje y desmontaje de salas de reuniones.
4	Colabora en todas las funciones propias del jefe de recepción. En ausencia del jefe recepción es el encargado de asumir sus funciones. Suministra información a los clientes; ayuda en la supervisión para la correcta atención al cliente por parte de las personas que integran el departamento; apoya en la organización, coordinación y formación al personal a su cargo en los procedimientos internos del departamento para garantizar así los estándares de calidad de la compañía; asegura que se satisfagan las necesidades y peticiones de los clientes.
5	Se encarga de efectuar las reservas de alojamiento solicitadas por agencias de viajes, centrales de reservas, portales, GDSs, empresas, particulares, etc. a través de los distintos canales, teléfono, online o personalmente; realiza el contrato de reserva; informa sobre precios, disponibilidad, así como otra información general sobre el hotel en cuanto a comodidades, servicios, etc.; se asegura de que la información de la reserva esté completa, incluyendo todos los datos (nombre y apellidos, compañía, dirección, fecha de llegada y de salida, procedencia de la reserva, garantía de pago y confirmación de la tarifa); gestiona las cancelaciones o modificaciones de las reservas cuando es necesario.
6	Se encarga de llevar a cabo las tareas de limpieza de útiles, maquinaria y menaje del restaurante y cocina; coloca y ordena todo el material de stocks y útiles de cocina; y apoya en tareas diversas que le marquen el jefe de cocina y el cocinero.
7	Colabora en las tareas propias del recepcionista: gestiona las entradas y salidas de los huéspedes del hotel; responde a las peticiones de información que realicen los clientes; atiende la centralita telefónica del departamento de Recepción; gestiona reservas del hotel y de cualquier servicio que se ofrezca; recibe y acompaña a aquellos clientes que se le indique; informa a los clientes de todos los servicios que están a su disposición; realiza las gestiones relacionadas con la ocupación y venta de las habitaciones; realiza algunas labores relacionadas con la facturación y cobro, así como el cambio de moneda extranjera; y transmite la información necesaria a sus compañeros de otros departamentos

8	Es responsable del departamento de Recepción del hotel; suministra información a los clientes; se encarga de atender las quejas y reclamaciones de los clientes; supervisa la correcta atención al cliente por parte de las personas que forman el departamento; organiza, coordina y forma al personal a su cargo en los procedimientos internos del departamento para garantizar así los estándares de calidad de la compañía; custodia la caja fuerte y los depósitos de clientes; supervisa la correcta gestión de cobros y movimientos de caja; elabora informes y estadísticas sobre reservas, entradas/salidas, pernoctaciones, etc.; controla las reservas y el nivel de ocupación; supervisa toda la documentación cumplimentada por el departamento y se encarga de su conservación y posterior archivo; fomenta las correctas relaciones interdepartamentales y distribuye información hacia todos los departamentos; supervisa y hace seguimientos de los eventos que se vayan a celebrar en el hotel, para que todos los departamentos estén informados y preparados; asegura que se satisfagan las necesidades y peticiones del cliente.
9	Es responsable del área de reservas del hotel; suministra información a los clientes; se encarga de atender las quejas y reclamaciones de los clientes; supervisa todas las operaciones referentes a la disponibilidad de habitaciones y nivel de ocupación; organiza, coordina y forma al personal a su cargo en los procedimientos internos del departamento para garantizar así los estándares de calidad de la compañía; gestiona la actividad de las reservas controlando el nivel de ocupación, los cierres y aperturas de ventas, y la fijación de tarifas; fomenta las correctas relaciones interdepartamentales; y asegura que se satisfagan las necesidades y peticiones del cliente.
10	Es el máximo responsable del departamento de cocina del hotel; se encarga de garantizar la calidad de todos los productos elaborados por el departamento de cocina; forma al personal a su cargo en los procedimientos internos del departamento para garantizar así los estándares de calidad de la compañía; realiza la elaboración de menús y cartas para su oferta en los diferentes puntos de venta; supervisa la limpieza y orden de los utensilios y maquinaria de la cocina; realiza el inventario de la cocina y coordina el aprovisionamiento con el 2º jefe de cocina de materias primas alimentarias, productos y demás enseres; controla el presupuesto del departamento de cocina.
11	Gestiona las entradas ( <i>check-in</i> ) y salidas ( <i>check-out</i> ) de los huéspedes del hotel; responde a las peticiones de información que formulen los clientes; atiende la centralita telefónica; gestiona reservas del hotel y de cualquier servicio que se ofrezca; trabaja cumpliendo los procedimientos internos del departamento para garantizar así los estándares de calidad de la compañía; recibe y acompaña a aquellos clientes que la Dirección indique; informa a los clientes de todos los servicios que están a su disposición; realiza las gestiones relacionadas con la ocupación y venta de las habitaciones; realiza labores propias de la facturación y cobro, así como el cambio de moneda extranjera; recibe, tramita y dirige las reclamaciones de los clientes a los servicios o personas correspondientes; y carga los servicios que consume el cliente para su posterior facturación.
12	Se encarga de colaborar bajo la supervisión del cocinero en la elaboración de platos; realiza la <i>mise-en-place</i> del servicio; prepara platos simples; retira género del economato; recepciona y almacena alimentos en la despensa; y conoce todas las recetas de todos los platos que se han de realizar en el departamento de cocina.
13	Se encarga del servicio telefónico en conexión con el departamento de recepción; registra y transfiere las llamadas telefónicas recibidas en la centralita del hotel y demás servicios de atención telefónica al cliente.

14	Se encarga de la elaboración de los platos que se servirán en los diferentes puntos de venta del hotel bajo la supervisión del jefe de cocina o del segundo jefe de cocina; <i>realiza la mise-en-place</i> del servicio; controla el género del economato; recepciona y almacena alimentos en la despensa; y conoce todos los escandallos y recetas de todos los productos que se han de realizar en el departamento de cocina.
----	--

(Fuente: documentación interna de cadena hotelera)

### **Fuentes de información utilizadas**

- De la Calle Durán, M. C., y Ortiz de Urbina Criado, M. (2018). Fundamentos de Recursos Humanos; Pearson, Madrid. 3ª Edición.
- Documentación interna de una cadena hotelera española. *Descripción de puestos de trabajo*. [Extractos de documentos internos].

**Fecha del caso:** diciembre, 2021.

**Palabras clave:** descripción de puestos, organigrama.

### **Preguntas sobre el caso**

1. Asocie un puesto a cada descripción.
2. A partir de la información anterior, elabore el organigrama de los departamentos de Cocina y Recepción.

**Agradecimientos:** Este caso ha sido elaborado en el marco del Grupo de Innovación Docente 2020: *FRH-GID-14. Grupo de Innovación Docente Fundamentos de Recursos Humanos* de la Universidad Rey Juan Carlos.