|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Arenal Springs Resort & Spa*** | | |
| **Identificación del puesto** | | |
| **Nombre del puesto:** Anfitrión | | |
| **Área a la que pertenece:** Botones | | |
| ***Puesto del jefe directo*** | | ***Código del puesto*** |
| Supervisora de Recepción | | AF-SR-067 |
| ***Jornada de trabajo*** | | ***Horario*** |
| *Mixta* | | *6:00am a 2:00pm y 2:00pm a 10:00pm* |
| **Fecha:** 3/10/2017 | **Páginas:** De 1 a 3 | | |
| ***Puestos que supervisa*** | | | |
| **Nombre de puestos** | **Cantidad de personas en esos puestos** | | |
| No le corresponde la supervisión de personal | No aplica | | |
| ***Descripción General del puesto*** | | | |
| El puesto de Anfitrión tiene como objetivo registrar, controlar y asignar las funciones generales de los Botones, manteniendo el orden de la información, así como recibir y orientar a todas las personas que ingresan al hotel. | | | |
| ***Descripción de las funciones del puesto*** | | | |
| * Llevar el control de la información de las entradas y salidas de todos los clientes del hotel mediante la elaboración de reportes diarios. * Registrar información específica de las personas y horas que se atienden en el evento. * Recibir y guiar a todos los vehículos que ingresan a la propiedad del hotel, asignándoles su respectivo parqueo. * Liderar el equipo de Botones en cuanto a eventualidades propias del departamento durante su jornada laboral de 8 horas. * Recibir y registrar todas las solicitudes y requerimientos de asistencia a huéspedes que contemplan las funciones de Botones. * Enviar al final de la jornada laboral, los reportes diarios al correo del supervisor del puesto. * Custodiar y controlar el equipaje y pertenencias de clientes que hayan sido dejadas en Recepción. | | | |
| ***Requisitos intelectuales*** | | | |
| **Formación Académica**: Secundaria completa: Bachiller en Educación Media.  **Experiencia:** De 1 a menos de 6 meses de experiencia.  **Otros requisitos:** Dominio del inglés a nivel intermedio y Licencia de conducir tipo B1. | | | |
| ***Capacitación requerida*** | | | |
| **Indispensable** | | **Deseable** | |
| Manejo de paquetes computacionales | | Servicio al Cliente | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Habilidades y Destrezas*** | | |
| * Se requieren destrezas y habilidades en la capacidad de negociación, resolución de conflictos y toma de decisiones, además de la correcta aplicación del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) en niveles estratégicos. | | |
| ***Responsabilidades*** | | |
| **Por Supervisión Ejercida**   * No le corresponde la supervisión de personal.   **Por Manejo de Materiales, Herramientas y Equipo**   * Es responsable por el manejo de los activos con mayor valor de la empresa, como maquinaria y equipo que así lo amerite, utilizados a su cargo, y por otros puestos por los que asume esta responsabilidad. Entre ellos: Computadora portátil, Carros de Golf, Radios de Comunicación y Celular.   **Por Manejo de Información Confidencial**   * Tiene responsabilidad por el manejo de datos e información de importancia, pero conocida por otros puestos.   **Por Dinero, Títulos Valores o Documentos**   * No tiene responsabilidad por el manejo de dinero, títulos valores o documentos.   **Por Contactos Internos y Externos**   * Requiere contacto con trabajadores de otras dependencias o unidades y con contactos externos. Entre ellos: Clientes y Agencias. | | |
| ***Condiciones de trabajo*** | | |
| **Esfuerzo físico**   * Esfuerzo Físico Medio. La naturaleza del puesto requiere estar sentado, caminando, subiendo escaleras o manipulando pesos moderados ocasionalmente. También puede requerir la operación de máquinas.   **Condiciones de trabajo**   * Las funciones se desempeñan bajo condiciones ambientales (temperatura, ventilación, iluminación, ruido, humedad, limpieza y orden) tanto controladas como no controladas, pero regularmente favorables en la mayoría de estas.   **Riesgos laborales**   * El trabajo se lleva a cabo en un lugar agradable, con muy baja probabilidad de riesgos. | | |
| ***Elaborado por*** | ***Revisado por*** | ***Autorizado por*** |
| **Paola Sandoval Estudiante ITCR** | **Eileen Barrantes Profesora ITCR** | **Supervisora de Recepción** |