|  |  |
| --- | --- |
|  | ***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**  |