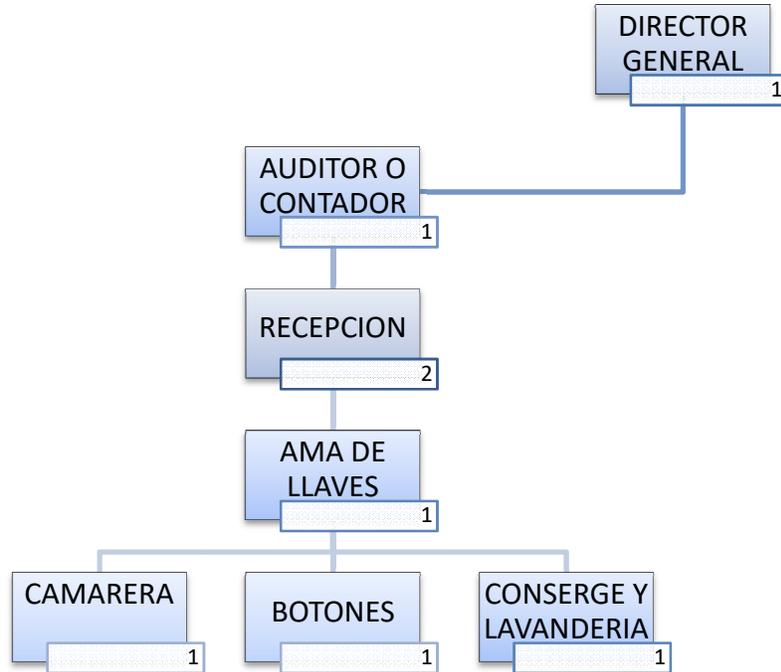




## ORGANIGRAMA DEL HOTEL





<b>MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES</b>	
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
Nivel:	profesional
Denominación del empleo:	<b>DIRECTOR</b>
Código:	AS - 01
Área de desempeño	HOTEL
Dependencia:	Donde lo requiera la entidad contratante
Coordinación directa	Quien determine
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Dirigir y coordinar las actividades del hotel	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<p>Planificar, organizar y coordinar todo el funcionamiento del hotel incluyendo los servicios. Vigila y hace un seguimiento del rendimiento del personal para garantizar la eficiencia y el cumplimiento de las políticas y procedimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-comprobar la calidad para garantizar los estándares esperados en los servicios al cliente, la decoración, el servicio domestico, la comida y los banquetes.</li> <li>- elabora y promueve estrategias de marketing</li> <li>- gestiona y coordina la contabilidad, presupuesto, los cálculos estadísticos, cifras de tarifas de las habitaciones y esforzarse por alcanzar los objetivos,</li> <li>-supervisar el mantenimiento, las existencias y el mobiliario, tratar con contratistas y proveedores y encargarse de una seguridad eficaz.</li> <li>- coordina actividades de recepción y revisión de la bitácora de los clientes</li> <li>- responder preguntas relativas a la política y servicios del hotel y ocuparse de las quejas y los comentarios de los clientes.</li> <li>-garantizar el cumplimiento de las normas sanitarias, de seguridad laboral, de licencias y normas legales</li> <li>- Corregir las irregularidades de estado de habitaciones entre el departamento de ama de llaves y la recepción.</li> </ul>	
<b>IV. (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. comprende el proceso que se debe llevar en el hotel y sigue los parámetros establecidos según las normas técnica sectorial NTSH 013</li> <li>2. superaron los procesos. Según la necesidades de cada uno.</li> <li>2. Los requisitos de calidad de los procesos de la norma técnica sectorial y los recursos utilizados se cumplen a cabalidad</li> <li>3. Los requisitos de calidad de los procesos y procedimientos proveedores de los procesos y procedimientos a ejecutar y de los recursos a utilizar están establecidos y son evaluados</li> </ol>	
<b>V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES</b>	
Normatividad que rige el ejercicio de la norma técnica sectorial	



2. Planeación de los procesos de funcionamiento y actividades del hotel
3. fundamentos conceptuales teóricos y prácticos del campo disciplinar del hotel
4. Técnicas de atención y servicio al cliente

#### **VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**

Título

#### **VII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES COMUNES**

ORIENTACION A RESULTADOS		ORIENTACION AL USUARIO Y AL CIUDADANO	
TRANSPARENCIA		COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	

#### **VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL JERARQUICO**

APRENDIZAJE CONTINUO		EXPERIENCIA PROFESIONAL	
TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACION		CREATIVIDAD E INNOVACION	
LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO		TOMA DE DECISIONES	

#### **IX. CONOCIMIENTOS OBLIGATORIOS**

1. Manual de Procedimientos a nivel del establecimiento.
2. Normas de Calidad.
4. Técnicas de hospedaje
5. Normas de bioseguridad.



<b>MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES</b>	
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
Nivel:	PROFESIONAL
Denominación del empleo:	
Código:	AS - 01
Área de desempeño	AUDICTOR
Dependencia:	Donde lo requiera la entidad contratante
Coordinación directa	Quien determine
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Saber la disponibilidad de las habitaciones, actualizar los estados financieros, cerrar las operaciones contables de la recepción, verificar y corregir posibles irregularidades en las reservas, facilitar el trabajo del equipo de recepción, realizar tareas pendientes del turno anterior, entre otros.</p> <p>Verificar los informes diarios de auditoría le permite a la gerencia reaccionar a tiempo, controlar las operaciones financieras y preparar nuevas estrategias basadas en el rendimiento reflejado en los datos.</p>	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<p>Auditar, preparar y verificar los informes estadísticos necesarios para que la gerencia del hotel pueda preparar nuevas estrategias basadas en el rendimiento reflejado en los datos.</p> <p>Realizar la auditoria diaria al final de cada punto de venta del hotel y cuadrar las irregularidades que pudiesen surgir.</p> <p>Extraer los informes financieros necesarios para preparar las hojas de ruta diarias. Estos informes deben contener informaciones de relevancia para la operación diaria.</p> <p>Realizar el cierre contable del sistema del hotel y las terminales de venta en tarjetas de crédito y débito.</p> <p>Controlar las cuentas de los clientes para descartar posibles irregularidades producto del error humano.</p> <p>Reportar todos los informes financieros y transacciones económicas al departamento financiero de la empresa</p> <p>Hacer el balance de caja de efectivo y recibos de registro.</p> <p>Conservar registros financieros y libros contables precisos.</p> <p>Desempeñar tareas básicas como registrar las entradas pendientes de huéspedes, salidas del siguiente día,</p> <p>Solventar y realizar todas las tareas que pudieron quedar pendientes en el turno anterior.</p>	



Conocer los servicios que ofrece el hotel y sus instalaciones, los tipos de habitaciones, las distintas tarifas, el conteo de llegadas y salidas pendientes, la disponibilidad de las habitaciones, entre otros.

Revisar las llegadas del siguiente día. Útil para informar de posibles atenciones especiales, como cumpleaños, aniversarios, clientes repitentes, cliente VIP, miembros de club, entre otros.

Imprimir informes de operación diaria que le servirá al equipo de recepción.

Manejar los protocolos de emergencia del hotel, en caso de surgir incidentes de gran envergadura, como incendios, temblores de tierra, huracanes, entre otros.

Seguir al pie de la letra las distintas políticas y protocolos del hotel.

Brindar un excelente servicio a los clientes hospedados en el hotel.

Cerciorarse que cada cargo fijo está cargado a la «*cuenta huésped*»

#### **IV. (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

comprende el proceso que se debe llevar en la parte contable y sigue los parámetros establecidos según las normas básicas políticas financiera empresarial

Dominar sistemas de contabilidad.

Haber cursado una capacitación en contabilidad, finanzas

Ser capaz de realizar cálculos matemáticos.

Poseer un buen ojo para los detalles.

Ser una persona servicial y amable.

Poseer conocimientos de computadora, programas de oficina y dominio de los sistemas informáticos que utiliza el hotel.

Ser capaz de resolver problemas.

Poder realizar varias tareas al mismo tiempo.

Tener buenas relaciones interpersonales.

#### **V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES**

1. Normatividad que rige el ejercicio de la parte contable y financiera institucional
2. Planeación de los procesos del sistema financiero
3. fundamentos conceptuales teóricos y prácticos del campo disciplinar de las finanzas
4. Técnicas de atención y servicio al cliente

#### **VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**

Título contador público con experiencia en auditoría de hotel

#### **VII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES COMUNES**



ORIENTACION A RESULTADOS		ORIENTACION AL HUESPED	
TRANSPARENCIA		COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	
<b>VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL JERARQUICO</b>			
APRENDIZAJE CONTINUO		EXPERIENCIA PROFESIONAL	
TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACION		CREATIVIDAD E INNOVACION	
LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO		TOMA DE DECISIONES	
<b>IX. CONOCIMIENTOS OBLIGATORIOS</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual de Procedimientos a nivel del establecimiento.</li> <li>2. Normas de Calidad.</li> <li>4. Técnicas d</li> <li>5. Normas de bioseguridad.</li> </ol>			

<b>MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES</b>
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>



Nivel:	Técnica
Denominación del empleo:	<b>RECEPCIONISTA DE HOTEL</b>
Código:	AS - 01
Área de desempeño	RECEPCION DEL HOTEL
Dependencia:	Donde lo requiera la entidad contratante
Coordinación directa	Quien determine

## II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Los **receptionistas de hotel** son los profesionales que reciben a los huéspedes a su llegada al hotel. Entre sus funciones destacan el registro de las entradas y salidas de los clientes, la entrega de llaves, la realización de reservas por teléfono o por correo electrónico, la preparación de recibos y el cobro de las facturas.

## III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

**Acogen y reciben a los huéspedes del hotel**, comprobando su identidad mediante un sistema informatizado. Entregan las llaves a los clientes y les indican cómo llegar a sus habitaciones.

**Mantener el registro de las entradas y salidas** de los huéspedes (*check-in* y *check-out*). En el momento del Check-out, preparan la cuenta del cliente, incluyendo los gastos adicionales (uso del minibar, llamadas telefónicas internacionales, etc.) en la factura

**Gestionar las reservas y cancelaciones** de las habitaciones realizadas por teléfono, por internet o por correo electrónico.

**Gestionar los ingresos.** Algunos receptionistas, especialmente los que trabajan un turno de noche, deben contar el dinero que recaudado en caja durante el día ese día y ponerlo en una caja de seguridad para que el director del hotel lo ingrese en el banco.

**Dar respuesta a las peticiones y preguntas de los huéspedes** e intentar solucionar sus quejas.

**Velar por la imagen pública del establecimiento.** Los receptionistas de hotel reflejan la imagen pública del hotel, hacen que los huéspedes se sientan bien atendidos.

**Ofrecer información turística** sobre los atractivos locales y lugares de interés.

**Promover las instalaciones del hotel**, como el restaurante, el salón de la belleza o el gimnasio. Se encargan de hacer las reservas y concertar las citas para los servicios de estas instalaciones.

**Ofrecer servicios extra** para mejorar la comodidad de los clientes, como por ejemplo servicio de taxis, servicio de cambio de moneda extranjera, tarifas y reserva del restaurante, guardar objetos de valor y anotar mensajes.

**Funciones de apoyo a otros profesionales.** En los hoteles pequeños, los receptionistas pueden realizar otras tareas como servir en el bar o restaurante, o ayudar con la limpieza.

**REPORTE A LOS ENTES DE CONTROL:** migración Colombia (Sistema de información de registro de extranjeros (SIRE) a través de la plataforma)

## IV. (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

Formación específica en gestión de alojamientos turísticos.

Dominio de, por lo menos, una lengua extranjera.



Una imagen cuidada.  
 Excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita.  
 Habilidades comunicativas para atender el teléfono.  
 Habilidades de servicio al cliente, paciencia y tacto.  
 Ser una persona tranquila y organizada, incluso cuando se trabaja bajo presión.  
 Habilidades de TIC, ya que las reservas de hotel y los sistemas de facturación se controlan a través del software informático.  
 La capacidad de manejar dinero en efectivo, tarjetas de crédito/débito y moneda extranjera.  
 Conocimientos administrativos y habilidades de mecanografía  
 Capacidad de hacer funcionar equipamiento de oficina, fotocopiadoras y faxes.  
 Conocimientos básicos de ventas y comercial.

#### V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

2. Normatividad que rige el ejercicio de la Norma sectorial
2. Planeación de los procesos de asistenciales de recepción
3. fundamentos conceptuales teóricos y prácticos del campo disciplinar del hotel
4. Técnicas de atención y servicio al cliente

#### VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Título formación recepcionista –  
 técnico superior en gestión de  
 alojamientos turísticos

#### VII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES COMUNES

ORIENTACION A RESULTADOS		ORIENTACION AL CLIENTE	
TRANSPARENCIA		COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	

#### VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL JERARQUICO

APRENDIZAJE CONTINUO		EXPERIENCIA PROFESIONAL	
TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACION		CREATIVIDAD E INNOVACION	
LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO		TOMA DE DECISIONES	

#### IX. CONOCIMIENTOS OBLIGATORIOS

1. Manual de Procedimientos a nivel del establecimiento.
2. Normas de Calidad.
4. Técnicas de alojamiento
5. Normas de bioseguridad.



## MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

### I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Técnica
Denominación del empleo:	<b>Ama de llaves</b>
Código:	AS - 01
Área de desempeño	
Dependencia:	Donde lo requiera la entidad contratante
Coordinación directa	Quien determine

### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

El ama de llaves es la columna vertebral de cualquier hotel y desempeña un papel crucial para mantener a los huéspedes satisfechos.

Nada atrae más a los clientes que unas instalaciones hoteleras cuidadas al máximo. Ningún



estándar de cortesía puede igualar la felicidad que tiene un cliente al alojarse en una habitación impecable.

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

- Llenará el carro con toallas de baño, toallas de mano, paños, sábanas ajustables, sábanas planas, fundas de almohada y cualquier otra ropa de cama que se necesite en cada habitación.
- siempre de que se siguen todas las pautas de seguridad necesarias para la satisfacción del cliente.
- Proporcionar siempre ropa de cama limpia y mantener un inventario de la misma.
- Atender siempre las necesidades de los huéspedes en materia de lavandería y mantener la decoración de las habitaciones al más alto nivel.
- Coordinar siempre la renovación de la propiedad del hotel de acuerdo con las normas establecidas por la dirección y los diseñadores de interiores.
- Asegurar siempre una buena relación de trabajo con otros departamentos.

### IV. (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

- Conseguir siempre la máxima eficacia posible para garantizar la comodidad de los clientes y no tener problemas durante la estancia del huésped.
- Establece siempre un ambiente reconfortante y relajante y garantiza servicios fiables y corteses de todos los demás miembros del personal del departamento.
- Asegura siempre los más altos estándares de limpieza y mantenimiento general en todas las áreas.
- Respeta siempre la idea de que el huésped del hotel es un invitado, y que la habitación del hotel es su propia casa. Hace que se sienta bienvenido en todo momento.

### V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

3. Normatividad que rige el ejercicio de hospedaje
2. Planeación de los procesos de hospedaje
3. fundamentos conceptuales teóricos y prácticos del campo disciplinar en un hotel
4. Técnicas de atención y servicio al cliente

### VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Título

### VII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES COMUNES

ORIENTACION A RESULTADOS

ORIENTACION AL USUARIO Y AL CIUDADANO



TRANSPARENCIA		COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	
<b>VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL JERARQUICO</b>			
APRENDIZAJE CONTINUO		EXPERIENCIA PROFESIONAL	
TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACION		CREATIVIDAD E INNOVACION	
LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO		TOMA DE DECISIONES	
<b>IX. CONOCIMIENTOS OBLIGATORIOS</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual de Procedimientos a nivel del establecimiento.</li> <li>2. Normas de Calidad.</li> <li>4. Técnicas de hospedaje</li> <li>5. Normas de bioseguridad.</li> </ol>			

<b>MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES</b>	
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
Nivel:	Técnica
Denominación del empleo:	<b>CAMARERA</b>
Código:	AS - 01
Área de desempeño	
Dependencia:	Donde lo requiera la entidad contratante
Coordinación directa	Quien determine
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
La labor de una <b>camarera de piso</b> es fundamental para el buen funcionamiento de un establecimiento hotelero, ya que se encarga de la limpieza e higiene del espacio más personal de los huéspedes	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener en perfecto estado de limpieza y orden las habitaciones de un hotel, office,</li> </ul>	

zonas comunes y las distintas dependencias del mismo.

- Cambio de ropa de cama de las habitaciones.
- Suministrar los dormitorios con los elementos de aseo correspondientes, así como documentos del hotel y otros complementos.
- Mantener en óptimas condiciones, las habitaciones y las áreas de servicios, para que el cliente tenga sensación de placidez y seguridad de que cada día se encontrará, como la primera vez que entró en la habitación.
- Realizar la atención directa al cliente en las funciones propias de su Área.
- Realizar las labores propias de lencería y lavandería.
- Preparar, transportar y recoger los materiales y productos necesarios para la limpieza y mantenimiento de habitaciones y áreas públicas e internas.
- Preparar las salas para reuniones, convenciones, etc.
- Limpiar las áreas y realizar labores auxiliares.
- Reponer minibares en las habitaciones.
- Llenar modelos y reportes diarios.
- Organización y realización de las tareas en el tiempo establecido y atenderán con máxima diligencia las peticiones de los clientes.
- Comunicación al departamento de mantenimiento cualquier desperfecto para su rápida reparación.

#### IV. (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

Limpiar las habitaciones respetando la intimidad y pertenencias de los huéspedes.

Tener preparadas sábanas limpias y si el hotel cuenta con las instalaciones adecuadas, lavar las sucias.

Asegurarse que el baño tiene todos los elementos de higiene necesarios y que al minibar no le falta nada.

Si los huéspedes quieren lavar ropa, deben encargarse de que el servicio de lavandería atienda esta petición.

Responder a las necesidades que tengan los clientes.

Recoger y entregar cualquier objeto olvidado por los huéspedes en el departamento apropiado.

Encargarse de que el siguiente turno de limpieza tiene todo lo necesario para cumplir con sus funciones satisfactoriamente.

Reportar cualquier problema con los huéspedes y/o las habitaciones.



<b>V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES</b>			
Las <b>camareras</b> de piso son las responsables directas de limpiar cuidadosa y meticulosamente las habitaciones de los clientes, las zonas nobles y comunes, las áreas de los empleados, los baños disponibles en el hotel, el gimnasio y toda aquella área que pudiese necesitar de limpieza rutinaria, lavandería			
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>			
Título camarera de pisos			
<b>VII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES COMUNES</b>			
ORIENTACION A RESULTADOS		ORIENTACION AL USUARIO Y AL CIUDADANO	
TRANSPARENCIA		COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	
<b>VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL JERARQUICO</b>			
APRENDIZAJE CONTINUO		EXPERIENCIA PROFESIONAL	
TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACION		CREATIVIDAD E INNOVACION	
LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO		TOMA DE DECISIONES	
<b>IX. CONOCIMIENTOS OBLIGATORIOS</b>			

<b>MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES</b>	
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
Nivel:	Técnica
Denominación del empleo:	<b>botones</b>
Código:	AS - 01
Área de desempeño	
Dependencia:	Donde lo requiera la entidad contratante
Coordinación directa	Quien determine
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
es una figura <b>que</b> pertenece al departamento de recepción y su responsabilidad principal es la atención al cliente desde la entrada hasta la salida, ayudándole con las maletas o en otros servicios personalizados, como por ejemplo la solicitud de taxis.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
la persona encargada de transportar el equipaje desde el vehículo del cliente del <b>hotel</b> , hasta la habitación de este y viceversa. <b>Es</b> un empleo similar al de auxiliar de servicios.	



aconsejar a los huéspedes sobre lugares y atracciones turísticas,  
reserva taxis y mesas de restaurante,  
llevar el personal al y del trabajo, al inicio y fin de los turnos,  
realizar encargos para huéspedes como, por ejemplo, mandar un documento por fax,  
preparar la sala de conferencias,  
mantener las áreas públicas limpias y ordenadas,  
llevar la comida y la prensa a las habitaciones de los huéspedes.  
Deben conocer los procedimientos de seguridad del hotel y tener buena presencia.

#### **IV. (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

Amable.  
Aptitudes para trabajar en el servicio al cliente.  
Ayuda a los huéspedes del hotel con las maletas y les muestra su habitación.  
Buenos conocimientos de la zona.  
Capacidades organizativas.  
Capaz de realizar acciones como agacharse o levantar cosas.  
Capaz de seguir instrucciones.  
Da la bienvenida a los huéspedes.  
De aspecto inteligente.  
Educado.  
Facilita información a los huéspedes.  
Habilidad para el manejo.  
Habilidad para resolver problemas.  
Habilidades comunicativas.  
Habilidades interpersonales.  
Le gusta el trato con la gente.  
Prepara salas para reuniones.  
Proporciona asesoramiento.  
Realiza rondas de seguridad.  
Responde a preguntas.  
se encargan de los controles de seguridad o de que las salidas de incendios no están obstruidas. Se asegura de que el lugar de trabajo está limpio y aseado.

#### **V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES**

4. Normatividad que rige el ejercicio de norma sectorial
2. Planeación de los procesos de hospedaje
3. fundamentos conceptuales teóricos y prácticos del campo disciplinar del hotel



4. Técnicas de atención y servicio al cliente			
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>			
Título			
<b>VII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES COMUNES</b>			
ORIENTACION A RESULTADOS		ORIENTACION AL USUARIO Y AL CIUDADANO	
TRANSPARENCIA		COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	
<b>VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL JERARQUICO</b>			
APRENDIZAJE CONTINUO		EXPERIENCIA PROFESIONAL	
TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACION		CREATIVIDAD E INNOVACION	
LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO		TOMA DE DECISIONES	
<b>IX. CONOCIMIENTOS OBLIGATORIOS</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual de Procedimientos a nivel del establecimiento.</li> <li>2. Normas de Calidad.</li> <li>4. Técnicas d</li> <li>5. Normas de bioseguridad.</li> </ol>			



<b>MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES</b>	
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
Nivel:	Técnica
Denominación del empleo:	<b>Conserge y lavandería</b>
Código:	AS - 01
Área de desempeño	
Dependencia:	Donde lo requiera la entidad contratante
Coordinación directa	Quien determine
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Tiene bajo su responsabilidad tanto el lavado y planchado de la ropa de las habitaciones y mantelería del <b>hotel</b> , así como la ropa de los huéspedes y empleados, Y limpieza de los pasillos y recepción del hotel.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
Control e inventario de toda la ropa del <b>hotel</b> Lavado, planchado y reparación de dicha ropa Servicio de <b>lavandería</b> para clientes. Recepcionar, clasificar y preparar la ropa para su limpieza. Realizar el lavado acuoso de ropa. Realizar el lavado en seco de ropa. Realizar el secado, planchado y embolsado de ropa. En este puesto de servicio cuyas funciones son las de organizar, controlar y ejecutar las actividades de lavandería verificar la selección y clasificación de ropa, así como el contenido y estado de la misma, cantidades y clases de las que se tiene preparadas limpias para su entrega.	



Maneja y verifica la correcta operación de los equipos de lavar y secar, así como el uso correcto de los materiales y su óptimo aprovechamiento

verifica el control de entrada y salida de ropa, su clasificación y separación para su entrega, el correcto almacenamiento

Proporcionar el servicio de aseo de calidad **que** permita la realización de actividades en un ambiente salubre para usuarios y resto del personal.

#### IV. (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

3. comprende el proceso que se debe llevar en la lavandería y aseo en general de los pasillos y areas comunes. y sigue los parámetros establecidos según las normas básica de limpieza y desinfección, protocolo de lavanderia
4. superaron los procesos . Según la necesidades de cada uno.
4. Los requisitos de calidad de los procesos de limpieza y desinfeccion, los recursos utilizados se cumplen a cabalidad
5. Los requisitos de calidad de los procesos y procedimientos proveedores de los procesos y procedimientos a ejecutar y de los recursos a utilizar están establecidos y son evaluados

#### V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

5. Normatividad que rige el ejercicio de hospedaje
2. Planeación de los procesos de limpieza y desinfección, protocolo de lavandería
3. fundamentos conceptuales teóricos y prácticos del campo disciplinar del hotel
4. Técnicas de atención y servicio al cliente

#### VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Título

#### VII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES COMUNES

ORIENTACION A RESULTADOS		ORIENTACION AL USUARIO Y AL CIUDADANO	
TRANSPARENCIA		COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	

#### VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL JERARQUICO

APRENDIZAJE CONTINUO		EXPERIENCIA PROFESIONAL	
TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACION		CREATIVIDAD E INNOVACION	
LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO		TOMA DE DECISIONES	

#### IX. CONOCIMIENTOS OBLIGATORIOS

1. Manual de Procedimientos a nivel del establecimiento.
2. Normas de Calidad.



- 4. Técnicas d
- 5. Normas de bioseguridad.

<b>MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES</b>	
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
Nivel:	Técnica
Denominación del empleo:	
Código:	AS - 01
Área de desempeño	
Dependencia:	Donde lo requiera la entidad contratante
Coordinación directa	Quien determine
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	

<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>			
<b>IV. (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)</b>			
<p>5. comprende el proceso que se debe llevar en..... y sigue los parámetros establecidos según las normas básicas.....</p> <p>6. superaron los procesos . Según la necesidades de cada uno.</p> <p>6. Los requisitos de calidad de los procesos de ..... , los recursos utilizados se cumplen a cabalidad</p> <p>7. Los requisitos de calidad de los procesos y procedimientos proveedores de los procesos y procedimientos a ejecutar y de los recursos a utilizar están establecidos y son evaluados</p>			
<b>V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES</b>			
<p>6. Normatividad que rige el ejercicio de .....</p> <p>2. Planeación de los procesos de .....</p> <p>3. fundamentos conceptuales teóricos y prácticos del campo disciplinar de .....</p> <p>4. Técnicas de atención y servicio al cliente</p>			
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>			
Título			
<b>VII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES COMUNES</b>			
ORIENTACION A RESULTADOS		ORIENTACION AL USUARIO Y AL CIUDADANO	
TRANSPARENCIA		COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	
<b>VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL JERARQUICO</b>			
APRENDIZAJE CONTINUO		EXPERIENCIA PROFESIONAL	
TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACION		CREATIVIDAD E INNOVACION	
LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO		TOMA DE DECISIONES	
<b>IX. CONOCIMIENTOS OBLIGATORIOS</b>			
<p>1. Manual de Procedimientos a nivel del establecimiento.</p> <p>2. Normas de Calidad.</p> <p>4. Técnicas d</p> <p>5. Normas de bioseguridad.</p>			



<b>MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES</b>	
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
Nivel:	Técnica
Denominación del empleo:	
Código:	AS - 01
Área de desempeño	
Dependencia:	Donde lo requiera la entidad contratante
Coordinación directa	Quien determine
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<b>IV. (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)</b>	



7. comprende el proceso que se debe llevar en..... y sigue los parámetros establecidos según las normas básicas.....
8. superaron los procesos . Según la necesidades de cada uno.
8. Los requisitos de calidad de los procesos de ..... , los recursos utilizados se cumplen a cabalidad
9. Los requisitos de calidad de los procesos y procedimientos proveedores de los procesos y procedimientos a ejecutar y de los recursos a utilizar están establecidos y son evaluados

#### **V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES**

7. Normatividad que rige el ejercicio de .....
2. Planeación de los procesos de .....
3. fundamentos conceptuales teóricos y prácticos del campo disciplinar de .....
4. Técnicas de atención y servicio al cliente

#### **VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**

Título

#### **VII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES COMUNES**

ORIENTACION A RESULTADOS		ORIENTACION AL USUARIO Y AL CIUDADANO	
TRANSPARENCIA		COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	

#### **VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL JERARQUICO**

APRENDIZAJE CONTINUO		EXPERIENCIA PROFESIONAL	
TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACION		CREATIVIDAD E INNOVACION	
LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO		TOMA DE DECISIONES	

#### **IX. CONOCIMIENTOS OBLIGATORIOS**

1. Manual de Procedimientos a nivel del establecimiento.
2. Normas de Calidad.
4. Técnicas d
5. Normas de bioseguridad.