

# WE ARE HIRING

## GOBERNANTE/A

### FUNCIONES PRINCIPALES:

- Gestión, formación, organización, supervisión y evaluación de las diferentes áreas de actuación dentro de su departamento y de sus responsables.
- Diseñar los protocolos y procedimientos de actuación para la limpieza de los bungalows, zonas comunes del resort, restauración y actuaciones a demanda solicitadas por otros departamentos o por los propios clientes, definiendo en todo momento los criterios de ejecución, frecuencias, tiempo, recursos materiales y humanos necesarios.
- Diseño, implementación y supervisión de procedimientos de control de calidad, cumplimiento de tiempos y gestión internos.
- Análisis y seguimiento estadístico de calidad y tiempos basados en los procedimientos de actuación y en las correcciones de los partes de incidencias, así como, supervisión de la solución y cierre del mismo.
- Tareas administrativas y organizativas relacionadas con el control de la documentación correspondiente al sistema de gestión de calidad.
- Constante comunicación con Recepción y a través de las diferentes herramientas informáticas y de contacto para conocer estado de las reservas (ocupación, liberación...) y posibles incidencias relacionadas con su Departamento.
- Control del material de reposición, utensilios y maquinaria de uso cotidiano de su departamento, así como, detectar las necesidades de materiales recurrentes o sobrevenidos gestionando el estocaje y realizando el proceso de compra mediante los canales establecidos en la organización.
- Atender el servicio de lavandería, gestionando el cambio y lavado de ropa vinculado a las estancias de los clientes, coordinar la limpieza del textil propio; gestionar los puntos de servicio de lavandería de los clientes y dar cobertura a las peticiones y demandas recibidas de los distintos departamentos.
- Proponer y crear planes de mejora mediante la formación del personal para ofrecer una óptima gestión de los distintos alojamientos y edificios comunes, siendo diligente con los medios humanos y materiales. Realizar reuniones regulares con las distintas áreas para dar el seguimiento oportuno a los planes de mejora y proponer las correcciones pertinentes de los mismos ante posibles desviaciones.
- Mantener el estado de los bungalows según los estándares fijados por la Dirección, supervisando tanto los niveles de limpieza, como el estado del mobiliario, el menaje del alojamiento y la presentación a la hora de hacer entrega del mismo al cliente.
- Seguimiento y cumplimiento del presupuesto y objetivos del departamento, analizando y poniendo en marcha los elementos de corrección necesarios.
- Informe semanal a la Dirección de Operaciones, determinando el nivel de calidad percibida por el cliente, el cumplimiento de objetivos operativos.
- Informe mensual a la Dirección de Operaciones sobre el cumplimiento del presupuesto del departamento, de los objetivos de calidad internos y de gestión.

### COMPETENCIAS TÉCNICAS:

- Graduado/a o equivalentes.
- Informática: Nivel alto de ofimática.
- Capacidad analítica de desarrollo y ejecución de tareas mediante herramientas informáticas e ofimáticas a nivel avanzado.
- Idiomas: Nivel nativo catalán y castellano. Valorable inglés y/o francés.

# WE ARE HIRING

## EXPERIENCIA PREVIA:

3 – 5 años en puesto similar.

## OTROS REQUISITOS:

- Capacidad de trabajo en equipo y cooperación, Proactividad, Habilidades comunicativas, resolutivas y de organización.
- Compromiso con la calidad de trabajo y rentabilidad.
- Capacidad organizativa y de liderazgo.
- Trabajo en equipo y cooperación.
- Resolución de problemas.
- Orientación al cliente.
- Dinamismo e iniciativa.
- Flexibilidad.
- Capacidad de trabajar bajo presión.