

NOBU HOTEL

BARCELONA

JOB DESCRIPTION

Location: Nobu Hotel Barcelona
Department: Quality
Position: **Quality Supervisor**
Reports to: Hotel Manager

Resumen del puesto:

Como Supervisor/a de Calidad en Nobu, serás responsable de mantener y elevar nuestros estándares excepcionales en servicio, calidad de los alimentos, limpieza y experiencia del huésped en toda la propiedad. Velarás porque todos los departamentos cumplan con las directrices de la marca Nobu y los protocolos operativos, brindando liderazgo y apoyo en iniciativas de mejora continua de calidad. Este rol es clave para preservar el lujo, la elegancia y la precisión que definen la experiencia Nobu.

Responsabilidades:

- **Cumplimiento de los Estándares de Marca**
Asegurar que todos los departamentos operen en alineación con los estándares de la marca Nobu Hospitality. Realizar auditorías y controles de calidad periódicos en Alimentos y Bebidas (F&B), atención al huésped, limpieza y operaciones internas (back of house).
- **Auditorías de Aseguramiento de la Calidad**
Realizar inspecciones detalladas de la ejecución del servicio, presentación de alimentos, higiene y ambiente. Proporcionar retroalimentación accionable y orientación correctiva cuando sea necesario.
- **Formación y Desarrollo**
Colaborar con los jefes de departamento para implementar iniciativas de formación que refuercen la calidad, la excelencia en el servicio y una cultura centrada en el huésped. Actuar como embajador/a de la marca durante los procesos de onboarding.
- **Monitoreo de la Experiencia del Huésped y Resolución de Incidentes**
Revisar el feedback de huéspedes, informes de cliente misterioso y reseñas online para identificar tendencias, áreas de mejora y oportunidades de formación. Participar activamente en la resolución de incidentes —especialmente los relacionados con servicio o calidad— asegurando una respuesta oportuna, empática y coherente con la marca. Colaborar con los jefes de departamento para realizar seguimiento e implementar acciones correctivas.
- **Mejora Continua**
Identificar ineficiencias en procesos y proponer mejoras. Liderar proyectos especiales centrados en la innovación de calidad y el perfeccionamiento de la marca.

- **Cumplimiento de Normativas de Salud y Seguridad**
Garantizar el estricto cumplimiento de todas las normativas de higiene, seguridad alimentaria y seguridad laboral conforme a estándares locales e internacionales.
- **Colaboración en Equipo**
Trabajar estrechamente con los equipos de cocina, operaciones y housekeeping para promover un servicio fluido y mantener la coherencia en el producto y la experiencia ofrecida.

Requisitos:

- **Formación mínima:** Grado universitario en Gestión Hotelera, Gestión de la Calidad, Ingeniería Industrial o campo relacionado. Formación en gestión de calidad (p. ej., certificaciones ISO, Six Sigma, Breeam) es deseable.
- **Experiencia:** Mínimo 2 años de experiencia en un rol de supervisión o aseguramiento de calidad dentro del sector de hospitalidad de lujo, preferiblemente con experiencia internacional. Conocimiento de Revinate, HubOS y Opera es una ventaja.
- **Conocimientos técnicos:** Conocimiento profundo de las operaciones hoteleras y expectativas del cliente en un entorno de lujo. Conocimiento de estándares y normativas internacionales.
- **Comunicación:** Capacidad para comprender y hablar inglés, para entender y responder a la información y atender las solicitudes avanzadas de los huéspedes tanto verbalmente como por escrito. Se valorará conocimiento de otros idiomas.
- **Competencias:** Liderazgo y gestión de equipos. Resolución de problemas y pensamiento analítico. Inteligencia emocional. Servicio al cliente y atención al detalle. Comunicación asertiva. Compromiso. Responsabilidad. Organización y gestión del tiempo
- **Grooming:** Todos/as los empleados/as de Nobu Hotel Barcelona deberán adaptarse manteniendo un aspecto cuidado siguiendo los estándares de la compañía. (Appearance & Grooming Nobu Hotel Barcelona)

HE LEÍDO Y ENTIENDO LA INFORMACIÓN EN LA DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO Y POR LA PRESENTE DECLARO QUE PUEDO REALIZAR LAS FUNCIONES ESENCIALES DEL TRABAJO Y CUMPLIR CON TODOS LOS REQUISITOS DEL TRABAJO.

Nombre y firma del responsable

Firma del empleado/a

Fecha