

Nom del lloc:

Cap de recepció

Missió

Dirigir i coordinar totes les activitats del departament de recepció d'un hotel, assegurant-se que es compte amb els medis físics i humans necessaris perquè la recepció funcione de manera eficient i efectiva, i es garantisca un servei de atenció al client excepcional, professional i de qualitat.

Funcions principals

En termes d'accessibilitat és possible que una vegada analitzades les capacitats de la persona només se li assignen les tasques que pot executar amb major destresa i autonomia. Entre les funcions possibles es troben:

- Dissenyar i implementar les estratègies específiques de l'àrea atesos els objectius establits en l'estratègia de l'empresa.
- Garantir que els procediments de reserva d'habitacions, check-in, assignació i gestió de la disponibilitat d'habitacions i check-out es realitzen d'acord amb els procediments i estàndards de qualitat de l'empresa.
- Comprovació i gestió del *booking* diari d'acord amb el programari específic i els canals de comercialització establits.
- Planificar pressupost del departament i garantir la correcta gestió i control dels aspectes economicofinancers del departament de recepció.
- Planificació de la plantilla del departament de recepció i programació de torns.

- Formar, supervisar, coordinar i fer costat al personal del departament de recepció de l'hotel, involucrant-los i motivant-los perquè tinguen una alta capacitat de resposta.
- Garantir que la recepció dispose de tots els mitjans materials i físics necessaris per a la prestació del servei.
- Assegurar-se que la recepció estiga degudament atesa en tot moment i que els hostes siguen atesos de manera cordial i professional.
- Assegurar el compliment dels requisits de seguretat i higiene de l'empresa en totes les àrees sota la seua responsabilitat.
- Resoldre les queixes, suggeriments, problemes o comentaris dels clients per a assegurar l'excel·lència en el servei i la satisfacció dels clients.
- Coordinar-se de manera efectiva amb altres departaments de l'hotel per a assegurar que els clients disposen de les habitacions i instal·lacions de l'hotel en òptimes condicions.
- Detecció d'àrees de millora, elaboració d'informes de qualitat, implantació de plans de millora i reporte de resultats de l'àrea a la direcció de l'hotel.
- Gestió dels indicadors d'accessibilitat.

Formació i experiència

- Formació en batxillerat superior o formació professional de grau superior en gestió d'allotjaments.
- Coneixements en l'ús de programari de gestió de reserves i/o programari de gestió hotelera.
- Coneixements informàtics en MS Office o G Suite a nivel mitjà.
- Experiència en direcció i organització d'equips.
- Experiència en gestió de les activitats del departament de recepció.

Competències (coneixements, habilitats i actituds)

- Alta capacitat de comunicació.

- Capacitat de planificació, organització i control.
- Gestió del temps i de l'estrès.
- Iniciativa i creativitat.
- Lideratge d'equips.
- Negociació i resolució de conflictes.
- Orientació al client.
- Polivalència.
- Resolució efectiva de problemes.
- Responsabilitat.
- Presa de decisions.

Perfil d'exigències

Capacitats que el treball requereix de la persona perquè aquesta puga exercir amb eficàcia les seues tasques.

Nivells: (A) Es requereix, (B) Es requereix ocasionalment, (C) No es requereix

Capacitats requerides	Definició	A	B	C	Observacions
Destresa manual	Capacitat per a realitzar activitats que requerisquen accions coordinades, amb precisió i rapidesa manual	X			L'ús de l'ordinador pot fer-se a través de productes de suport.

Capacitats requerides	Definició	A	B	C	Observacions
Desplaçament	Capacitat per a caminar o desplaçar-se, utilitzant o no algun tipus d'equipament.	X			
Accés a transport	Capacitat per a accedir (accés físic) a transport públic o fer ús de vehicle particular.			X	Només es requereix per a arribar al lloc de trabajo
Posició	Capacitat per a adoptar o mantenir una postura determinada. Assegut: Si, Dempeus: Si, Unes altres: Especifique	X			
Força	Capacitat per a realitzar esforços físics (exercici físic / carrega-manipulació de pesos o d'objectes de gran volum).	X			És necessari a l'hora de guardar o lliurar l'equipatge dels clients.
Tolerància	Capacitat per a suportar situacions que puguin ser generadores d'estrès, tensió o fatiga mental.	X			A causa d'horaris nocturns i gestió d'alta demanda de treball.

Capacitats requerides	Definició	A	B	C	Observacions
Autonomia personal	Capacitat per a actuar amb independència, sense supervisió en activitats relacionades amb l'autocura i la percepció de riscos.	X			Gran capacitat d'organitzar el treball de l'equip de recepció
Relacions interpersonals	Capacitat per a iniciar i mantenir relacions amb altres persones.	X			Amb empleats sota la seua supervisió i amb clients o proveïdors.
Orientació en l'entorn	Capacitat per a orientar-se en el mitjà on viu (barri, ciutat) i utilitzar (conèixer i usar) el transport públic (metre, autobús).	X			Sí per a oferir informació de l'allotjament i de la destinació.
Maneig de diners	Capacitat per a participar en transaccions econòmiques bàsiques.	X			Transaccions econòmiques relacionades amb la gestió de reserves d'habitacions, <i>check out</i> i pagament de serveis complementaris.
Aprenentatge	Capacitat per a adquirir coneixements per a fer noves tasques.	X			
Visió	Capacitat per a reconèixer o distingir objectes i colors.	X			
Audició	Capacitat per a sentir, reconèixer o discriminar sons.	X			

Capacitats requerides	Definició	A	B	C	Observacions
Comprensió verbal	Capacitat per a entendre missatges orals.	X			
Expressió verbal	Capacitat per a expressar missatges orals	X			

Condicions de treball

Equip de treball utilitzat habitualment, mobiliari, tecnologia, eines, maquinària, etc.

Mobiliari utilitzat	Tecnologia o maquinària utilitzada
Taulell i escriptori	Ordinador i eines de <i>backoffice</i> (per exemple, sistema de fitxatge, programa de gestió del pàrquing, programa de reserva d'habitacions, etc.)

Condicions ambientals del lloc de treball

Condicions especials de l'entorn ambiental en relació amb els següents factors.

Factors ambientals	Sí / No	Observacions
Temperatura	No	
Humitat	No	
Il·luminació	No	
Soroll	Sí	Pot generar-se en la recepció quan hi haja molts clients.
Vibracions	No	

Factors ambientals	Sí / No	Observacions
Ambient amb condicions climàtiques extremes (pols, fum, aire condicionat, etc.)	No	

Factors de risc

Situacions de risc relacionades amb els següents factors

Factors de risc	Sí / No	Observacions
Maquinària	No	
Altures	No	
Esforços	Sí	Per a guardar i lliurar equipatge
Mobilitat	Sí	Dins de la zona de recepció
Posició	Sí	Dempeus o assegut
Tensió, ansietat, estrès	Sí	En temporada alta o durant esdeveniments especials per càrrega de treball Davant la gestió de situacions difícils amb clients o empleats
Manipulació	Sí	De documentació associada al servei i lliurament de claus
Horaris - Jornades	Sí	Treball per torns, horaris de treball prolongats
Treball en espais interiors	Sí	Dins de l'edifici en zona de recepció
Treball en espais exteriors	No	
Expressió oral continuada	Sí	Lloc d'atenció al client

Accessibilitat en el lloc de treball

Consulte l'Annex II. Recomanacions per a l'adaptació del lloc de treball.