

Nombre del puesto:

Jefe/a de recepción

Misión

Dirigir y coordinar todas las actividades del departamento de recepción de un hotel, asegurándose de que se cuente con los medios físicos y humanos necesarios para que la recepción funcione de manera eficiente y efectiva, y se garantice un servicio de atención al cliente excepcional, profesional y de calidad.

Funciones principales

En términos de accesibilidad es posible que una vez analizadas las capacidades de la persona sólo se le asignen las tareas que puede ejecutar con mayor destreza y autonomía. Entre las funciones posibles se encuentran:

- Diseñar e implementar las estrategias específicas del área atendiendo a los objetivos establecidos en la estrategia de la empresa.
- Garantizar que los procedimientos de reserva de habitaciones, check-in, asignación y gestión de la disponibilidad de habitaciones y check-out se realicen de acuerdo con los procedimientos y estándares de calidad de la empresa.
- Comprobación y gestión del booking diario de acuerdo con el software específico y los canales de comercialización establecidos.
- Planificar presupuesto del departamento y garantizar la correcta gestión y control de los aspectos económico-financieros del departamento de recepción.
- Planificación de la plantilla del departamento de recepción y programación de turnos.
- Formar, supervisar, coordinar y apoyar al personal del departamento de recepción del hotel, involucrándolos y motivándolos para que tengan una alta capacidad de respuesta.
- Garantizar que la recepción disponga de todos los medios materiales y físicos necesarios para la prestación del servicio.

- Asegurarse de que la recepción esté debidamente atendida en todo momento y que los huéspedes sean atendidos de manera cordial y profesional.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos de seguridad e higiene de la empresa en todas las áreas bajo su responsabilidad.
- Resolver las quejas, sugerencias, problemas o comentarios de los clientes para asegurar la excelencia en el servicio y la satisfacción de los clientes.
- Coordinarse de forma efectiva con otros departamentos del hotel para asegurar que los clientes disponen de las habitaciones e instalaciones del hotel en óptimas condiciones.
- Detección de áreas de mejora, elaboración de informes de calidad, implantación de planes de mejora y reporte de resultados del área a la dirección del hotel.
- Gestión de los indicadores de accesibilidad.

Formación y experiencia

- Formación en bachillerato superior o formación profesional de grado superior en gestión de alojamientos.
- Conocimientos en el empleo de software de gestión de reservas y/o software de gestión hotelera.
- Conocimientos informáticos en MS Office o G Suite a nivel medio.
- Experiencia en dirección y organización de equipos.
- Experiencia en gestión de las actividades del departamento de recepción.

Competencias (conocimientos, habilidades y actitudes)

- Alta capacidad de comunicación.
- Capacidad de planificación, organización y control.
- Gestión del tiempo y del estrés.
- Iniciativa y creatividad.
- Liderazgo de equipos.
- Negociación y resolución de conflictos.
- Orientación al cliente.
- Polivalencia.
- Resolución efectiva de problemas.

- Responsabilidad.
- Toma de decisiones.

Perfil de exigencias

Capacidades que el trabajo requiere de la persona para que ésta pueda desempeñar con eficacia sus tareas.

Niveles: (A) Se requiere, (B) Se requiere ocasionalmente, (C) No se requiere

Capacidades requeridas	Definición	A	B	C	Observaciones
Destreza manual	Capacidad para realizar actividades que requieran acciones coordinadas, con precisión y rapidez manual	X			El uso del ordenador puede hacerse a través de productos de apoyo.
Desplazamiento	Capacidad para caminar o desplazarse, utilizando o no algún tipo de equipamiento.	X			
Acceso a transporte	Capacidad para acceder (acceso físico) a transporte público o hacer uso de vehículo particular.			X	Sólo se requiere para llegar al puesto de trabajo
Posición	Capacidad para adoptar o mantener una postura determinada. Sentado: Si, De pie: Si, Otras: Especifique	X			
Fuerza	Capacidad para realizar esfuerzos físicos (ejercicio físico / carga-manipulación de pesos o de objetos de gran volumen).	X			Es necesario a la hora de guardar o entregar el equipaje de los clientes.
Tolerancia	Capacidad para soportar situaciones que puedan ser generadoras de estrés, tensión o fatiga mental.	X			Debido a horarios nocturnos y gestión de alta demanda de trabajo.
Autonomía personal	Capacidad para actuar con independencia, sin supervisión en actividades relacionadas con el autocuidado y la percepción de riesgos.	X			Gran capacidad de organizar el trabajo del equipo de recepción

Capacidades requeridas	Definición	A	B	C	Observaciones
Relaciones interpersonales	Capacidad para iniciar y mantener relaciones con otras personas.	X			Con empleados bajo su supervisión y con clientes o proveedores.
Orientación en el entorno	Capacidad para orientarse en el medio donde vive (barrio, ciudad) y utilizar (conocer y usar) el transporte público (metro, autobús).	X			Sí para ofrecer información del alojamiento y del destino.
Manejo de dinero	Capacidad para participar en transacciones económicas básicas.	X			Transacciones económicas relacionadas con la gestión de reservas de habitaciones, check out y pago de servicios complementarios.
Aprendizaje	Capacidad para adquirir conocimientos para realizar nuevas tareas.	X			
Visión	Capacidad para reconocer o distinguir objetos y colores.	X			
Audición	Capacidad para oír, reconocer o discriminar sonidos.	X			
Comprensión verbal	Capacidad para entender mensajes orales.	X			
Expresión verbal	Capacidad para expresar mensajes orales	X			

Condiciones de trabajo

Equipo de trabajo utilizado habitualmente, mobiliario, tecnología, herramientas, maquinaria, etc.

Mobiliario utilizado	Tecnología o maquinaria utilizada
Mostrador y escritorio	Ordenador y herramientas de backoffice (por ejemplo, sistema de fichaje, programa de gestión del parking, programa de reserva de habitaciones, etc.)

Condiciones ambientales del puesto de trabajo

Condiciones especiales del entorno ambiental en relación con los siguientes factores.

Factores ambientales	Sí / No	Observaciones
Temperatura	No	
Humedad	No	
Iluminación	No	
Ruido	Sí	Puede generarse en la recepción cuando haya muchos clientes.
Vibraciones	No	
Ambiente con condiciones climáticas extremas (polvo, humo, aire acondicionado, etc.)	No	

Factores de riesgo

Situaciones de riesgo relacionadas con los siguientes factores

Factores de riesgo	Sí / No	Observaciones
Maquinaria	No	
Alturas	No	

Factores de riesgo	Sí / No	Observaciones
Esfuerzos	Sí	Para guardar y entregar equipaje
Movilidad	Sí	Dentro de la zona de recepción
Posición	Sí	De pie o sentado
Tensión, ansiedad, estrés	Sí	En temporada alta o durante eventos especiales por carga de trabajo Ante la gestión de situaciones difíciles con clientes o empleados
Manipulación	Sí	De documentación asociada al servicio y entrega de llaves
Horarios - Jornadas	Sí	Trabajo por turnos, horarios de trabajo prolongados
Trabajo en espacios interiores	Sí	Dentro del edificio en zona de recepción
Trabajo en espacios exteriores	No	
Expresión oral continuada	Sí	Puesto de atención al cliente

Accesibilidad en el puesto de trabajo

Consulte el Anexo II. Recomendaciones para la adaptación del puesto de trabajo.