

## PARADISE HOTEL \*\*\*\*

**Denominación (nombre)PT:** JEFE DE RECEPCIÓN .

**Ubicación en la organización:**



### Descripción (misión, responsabilidades)

Selecciona y coordina a los recepcionistas. Organiza los cuadrantes y procedimientos.

**Línea jerárquica:** Depende del director.

### Horario:

Mañana y Tarde

### Vacaciones:

31 Días Naturales

### Lugar de trabajo:

Recepción y back office.

Principales tareas ¿qué hace?	¿Cómo lo hace?
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Selecciona y coordina el equipo de trabajo a su cargo, realizando la función de RRHH junto con la directora.</li> <li>2) Define normas y protocolos de actuación ante determinadas funciones del departamento de recepción.</li> <li>3) Elaboración de turnos y vacaciones del personal.</li> <li>4) Llevan a cabo la planificación estratégica</li> <li>5) Planificación y organización de las tareas del departamento.</li> <li>6) Supervisión de las tareas del departamento.</li> <li>7) Gestión de la información entre los componentes del departamento.</li> <li>8) Gestión de proveedores.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) A través de técnicas de selección como entrevistas, pruebas grupales y contrato con un mes de prueba.</li> <li>2) Creando el protocolo de actuación en función de la política de la empresa.</li> <li>3) A través del cálculo de plantilla necesario según los datos históricos del pasado.</li> <li>4) Haciendo una planificación de futuro tomando como referencia datos históricos del pasado y datos del presente.</li> <li>5) Marcando unos objetivos y planteando estrategias para alcanzarlos.</li> <li>6) Asistiendo al personal cuando sea necesario.</li> <li>7) Realizando una eficiente información interna.</li> <li>8) Revisión del material y pedidos del mismo.</li> </ol>

<p><b>Entorno:</b></p> <p>Málaga es una ciudad Polivalente, que ha sabido adaptarse a lo que está demandando el turismo en la actualidad.</p> <p>Al estar tan bien comunicada por los puertos, aeropuertos y por tren, se convierte en un atractivo turístico al alcance de muchos, es por ello que tiene una media de pernoctaciones 3 noches.</p> <p>En muy poco tiempo ha conseguido ser una ciudad emergente Ha conseguido darse a conocer como un recurso cultural no solo como venia estigmatizada en destino de sol y playa conocido como La Costa del Sol sino como un destino cultural.</p> <p>Es cierto que tiene un clima inmejorable pero también cuenta con recursos culturales, Monumentos Históricos, Iglesias, capillas, fortaleza, castillo. Museos y arquitectura.</p> <p>Edificios notables, parques y jardines históricos.</p>	<p><b>Perspectivas de futuro:</b></p> <p>Con la globalización Málaga tiene como principal fuente de ingresos el Turismo y apuesta por un turismo de calidad.</p> <p>Para cumplir con los estándares de calidad que ello requiere es necesario contratar a profesionales cualificados, que estén formados y continuamente actualizados.</p> <p>En el puesto de jefe de recepción debe haber una persona con buena formación y experiencia.</p> <p>Es una figura muy importante en el hotel, para poder cumplir con los estándares de calidad las tareas que realizan este personal es vital.</p> <p>Los clientes valoran mucho el trato que se les ofrece pero lo primero que ven es el estado de las habitaciones y instalaciones Para ello el departamento de recepción tiene que dirigirse de manera eficiente.</p> <p>Los jefes de recepción tienen mucho futuro laboral ya que llevan la experiencia a sus espaldas y pueden desarrollarla en otros hoteles aportando ideas y actualizándose con los nuevos métodos informáticos que son de gran utilidad.</p>
<p><b>Medios utilizados:</b></p> <p>La herramientas o materiales de trabajo que se van a emplear para desempeñar sus funciones como Director de alojamiento son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Programas informáticos como software, licencias, motor de reservas, programas de gestión interna del hotel, ampliaciones de garantías, servidores, mantenimiento de servidores.</li> <li>2) Programas de gestión para móviles.</li> <li>3) Material de oficina: como bolígrafos, papel, etc. Maquinaria de oficina: fotocopadoras.</li> </ol>	

<b>Formación reglada:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Grado en turismo.</li><li>• Ciclo superior en Gestión alojamientos turísticos.</li><li>• Ciclo Superior en Asistente a la dirección.</li></ul>	<b>Formación para el empleo:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Curso en Gestión hotelera</li><li>• Inglés profesional para el turismo</li><li>• B2 inglés</li><li>• Curso en revenue management</li></ul>	<b>Formación transversal:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conocimientos de la normativa básica reguladora de la actividad hotelera.</li><li>• Conocimiento de herramientas y programas informáticos actuales para que toda la comunicación sea eficaz entre departamentos.</li><li>• Manejo de herramientas administrativas.</li></ul>				
<b>Experiencia profesional:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mínimo 2 años de experiencia en un puesto similar.</li></ul>		<table><tr><td><b>Requisitos (habilidades requeridas): actitudes y aptitudes.</b></td><td><b>Actitudes</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Dinámico</li><li>• Responsable</li><li>• Organizado.</li></ul></td></tr><tr><td colspan="2"><b>Aptitudes</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad de trabajo en equipo.</li><li>• Habilidades planificación.</li><li>• Capacidad de liderazgo.</li></ul></td></tr></table>	<b>Requisitos (habilidades requeridas): actitudes y aptitudes.</b>	<b>Actitudes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dinámico</li><li>• Responsable</li><li>• Organizado.</li></ul>	<b>Aptitudes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad de trabajo en equipo.</li><li>• Habilidades planificación.</li><li>• Capacidad de liderazgo.</li></ul>	
<b>Requisitos (habilidades requeridas): actitudes y aptitudes.</b>	<b>Actitudes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dinámico</li><li>• Responsable</li><li>• Organizado.</li></ul>					
<b>Aptitudes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad de trabajo en equipo.</li><li>• Habilidades planificación.</li><li>• Capacidad de liderazgo.</li></ul>						