

DENOMINACIÓN DA OCUPACIÓN

Código SISPE: 4522.004.1

Outras denominacións:

—

Ocupacións afíns:

- Recepcionista en establecementos distintos de oficinas, en xeral
- Empregado de información de buque de pasaxe
- Empregado de información en aeroportos, estacións e similares
- Azafata de información
- Conserxe de hotel

Ocupacións da área profesional:

- Governante/a de hotel
- Camareira de pisos
- Lenceiro-lavandeiro-pasador de ferro

Categorías profesionais:

- Xefe de recepción
- Segundo xefe de recepción
- Recepcionista
- Telefonista
- Axudante de recepción
- Auxiliar de recepción

DESCRIPCIÓN DA OCUPACIÓN

Definición:

Xestiona as conexións telefónicas entre interlocutores internos e externos á empresa, canalizando con precisión os contactos e comunicacións requiridos. Efectúa os labores de acollida aos visitantes, filtrando e orientando os seus contactos e proporcionándolles información e asistencia diversa. Así mesmo, apoia distintos procesos administrativos básicos de información e comunicación na empresa levando a cabo tarefas de clasificación e distribución de correo e documentación, formalización, reprografía e transmisión documental e de información en xeral.

Funcións:

- Xestionar as conexións e comunicacións telefónicas entre os interlocutores internos e externos na empresa
- Efectuar labores de acollida de asistencia aos visitantes da empresa
- Efectuar labores de asistencia e apoio administrativo básico diverso

Lugar de traballo: Recepción do hotel. Ás veces na oficina

Condições atmosféricas:

Sempre	Ás veces
Ambiente limpo	—
Ambiente seco	—

Ruído e vibracións:

Ruído	Vibracións en todo o corpo	Vibracións nalgúns membros do corpo
Intermitente de intensidade media	Non se producen	Non se producen

Iluminación:

Sempre	Ás veces
Artificial	Natural

Temperatura:

Sempre	Ás veces
Acondicionada	—

Instrumentos de traballo:

- | Equipo e maquinaria | Ferramentas e utensilios |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Ordenador PC 486 ■ Impresora ■ Máquina detectora de billetes falsos ■ Máquina de escribir | <ul style="list-style-type: none"> ■ Taboleiro de cotización de moeda estranxeira ■ Arquivador de documentos ■ Arquivadores (reservas, contratos, «cardex»...) ■ Arquivadores de facturas |

Recepcionista de hotel

- Datáfono
- «Rack» electrónico
- «Rack» manual
- Telefax
- Fotocopiadora
- Máquina facturadora
- Guillotina
- Gravador / perforador de tarxetas de apertura de portas
- Telefónos
- Calculadora
- Centraliña de teléfonos
- Tarifcador
- Contador de pasos
- Equipo de música ambiental
- Vídeo
- Equipo de megafonía
- Buscapersoas
- Axenda de teléfonos
- Moble clasificador para cuartos
- Chave mestra de cuartos
- Ficheiros para disquetes de informática
- Ficheiros
- Guías telefónicas
- Encerados ou taboleiros de anuncios
- Planning de reservas
- Software de hostalería (recepción, conserxería e teléfonos)
- Software de tratamento de textos
- Tarifas, horarios, etc., dos servizos hoteleiros

Posición de traballo:

Sempre De pé	Ás veces Sentado Andando
—	—

Enfermidades:

Alta probabilidade	Baixa probabilidade
Depresión Estrés	—

Accidentes:

Alta probabilidade	Baixa probabilidade
—	Cortes

Danos:

Alta probabilidade	Baixa probabilidade
Problemas no sistema circulatorio	Lesións en columna Alteracións nerviosas

Medidas de seguridade:

- Uniforme
- Protectores de pantallas
- Cadeiras ergonómicas

Disponibilidade para viaxar: Non

REQUISITOS DO TRABALLADOR

Nivel de estudos: Bacharelato-COU ou Formación Profesional de grao medio

Carné profesional: Non

Formación complementaria:

1. Coñecementos técnicos:

- | Necesarios | Preferibles |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Coñecemento do sector hoteleiro ■ Atención ao cliente ■ Créditos ■ Fax ■ Facturación, caixa, comisións ■ Centraliñas telefónicas ■ Telefonía e tarxetas ■ Cambio de moeda | <ul style="list-style-type: none"> ■ Coñecemento do sector turístico ■ Contabilidade ■ Técnicas de recepción ■ Mecanografía |

1. Coñecementos normativos:

- | Necesarios | Preferibles |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Lexislación vixente no sector | <ul style="list-style-type: none"> ■ Prevención de riscos |

1. Idiomas:	
Necesarios	Preferibles
<ul style="list-style-type: none"> ■ Inglés 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Francés ■ Italiano ■ Alemán ■ Portugués
1. Informática:	
Necesarios	Preferibles
<ul style="list-style-type: none"> ■ Procesador de textos ■ Folla de cálculo ■ Internet 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sistema operativo ■ Programa de xestión hoteleira
1. Outros coñecementos:	
Necesarios	Preferibles
<ul style="list-style-type: none"> ■ Loxística ■ Simulacros de incendios ■ Primeiros auxilios 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Protocolo ■ Comercialización ■ Relacións públicas ■ Coñecemento do contorno
Condições físicas:	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Destreza manual ■ Rapidez de reflexos 	

PREFERENCIAS

Perfil de idade: Non

Capacidades demandadas:

- Precisión
- Memoria visual
- Atención
- Iniciativa
- Análise
- Intuición
- Percepción diferenzas
- Razoamento concreto
- Razoamento numérico

CARACTERÍSTICAS DA CONTRATACIÓN

Sectores económicos:

Código CNAE	Descrición
5510	Hoteis

Tipo de contrato preferente: Temporal

Máximo nivel salarial: 2.000 euros Mínimo nivel salarial: 600 euros

Xornada laboral habitual: Xornada por quendas (mañá, tarde e noite)

Tipo de organización laboral preferente: PEMES

Actividades dos negocios:

- Axencias turísticas
- Hostalería
- Prestación de servizos de hospedaxe e ocio
- Aloxamento

Tendencia da contratación: Crecente

Innovacións e cambios

1. Equipos, instrumentos e materiais e instalacións

- Datáfono vs. Innovación tecnolóxica
- Informatización
- Tecnoloxías da comunicación
- Domótica
- Programas informáticos

Consecuencias no traballo

Máis seguridade
Organización. Rapidez e comodidade.
Perda de postos de traballo
Facilita o traballo. Redución de postos de traballo
Maior comodidade
Programación

2. Procedementos, técnicas e procesos	Consecuencias no traballo
—	—
3. Lexislativos e normativos en materia medioambiental	Consecuencias no traballo
—	—
4. Lexislativos e normativos en riscos laborais	Consecuencias no traballo
<ul style="list-style-type: none"> ■ Comité de riscos laborais ■ Ergonomía ■ Prevención de riscos laborais 	Reformas en iluminación, escaleiras, varandas, etc. Evitar lesións Melloras no posto de traballo
5. En materia de xestión	Consecuencias no traballo
<ul style="list-style-type: none"> ■ Contratación ■ Políticas de vendas e márketing ■ Organización de postos 	Máis precariedade e menos nivel salarial Renovación de actividades do posto Aclaramento das funcións
Capacidade de promoción profesional: Si	
Postos de traballo aos que pode promocionar:	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Xefe de recepción ■ Director ■ Subdirector 	

FORMACIÓN PROFESIONAL ASOCIADA Á OCUPACIÓN

Formación Profesional Regrada

Titulación	Ciclo
Aloxamento	Grao superior

Programas de garantía social

Formación Profesional Ocupacional

Código	Curso	Modalidade
THAL10	RECEPCIONISTA DE HOTEL	Curso directamente equiparable

Formación Profesional Continua

Curso	Organismo
<ul style="list-style-type: none"> ■ Inglés ■ Protocolo ■ Técnicas de recepción ■ Atención ao cliente ■ Informática ■ Idiomas ■ Francés ■ Internet ■ Control de calidade 	Fundación para a Formación Continua (FORCEM) Xunta Sindicatos Dirección Xeral de Turismo a través da Delegación Provincial de Lugo Empresa Asociación Provincial de Hostalería de Lugo Sindicatos Sector público Curso de empresa Sindicatos Sector público Federación Galega de Hostalería Curso de empresa Sindicatos Sector público Asociación de Hostalería (A Coruña) Xunta Xunta Fundación para la Formación Continua (FORCEM)

Outros cursos de formación

- Curso de promoción

DATA

DECEMBRO DE 2005