


# RECEPCIONISTAS DE HOTEL

## 1. MISIÓN Y FUNCIONES


**MISIÓN** Los recepcionistas del hotel dan la bienvenida y registran a los huéspedes en hoteles y otros establecimientos que brindan servicios de alojamiento. Asignan habitaciones, entregan llaves, facilitan información sobre los servicios prestados, hacen reservas de habitaciones, mantienen un registro de las habitaciones disponibles para ocupación, presentan las facturas a los clientes que abandonan el hotel y realizan el cobro.

### FUNCIONES

Mantener un inventario de habitaciones disponibles para ocupación, reservas y asignación de habitaciones.	Contactar a los servicios de limpieza o mantenimiento cuando los huéspedes reporten problemas.
Registrar a los huéspedes que llegan, asignar habitaciones, verificar el crédito de los clientes y emitir las llaves de la habitación.	Compilar y verificar las cuentas de los huéspedes para los cargos utilizando sistemas computarizados o manuales.
Proporcionar información sobre los servicios del hotel y los servicios disponibles en la comunidad.	Recibir y reenviar mensajes en persona o usar teléfonos o cuadros telefónicos.
Proporcionar información sobre la disponibilidad de alojamiento y hacer reservas de habitaciones.	Presentar las facturas a los clientes que abandonan el hotel y realizar el cobro.
Responder a las solicitudes de los huéspedes de servicios de limpieza y mantenimiento, así como a las quejas.	

## 2. COMPETENCIAS

### COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS TÉCNICO PROFESIONALES

#### CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES

##### TRANSECTORIAL

- Asistir a clientes con necesidades especiales
- Elaborar estrategias de comercialización
- Gestionar las llegadas y salidas
- Gestionar operaciones financieras
- Gestionar reclamaciones de clientes
- Hacer reservas a petición de los clientes
- Mantener el servicio de atención a clientes
- Mantener registros de clientes y clientas
- Observar la legislación relevante sobre salud seguridad higiene y otros relativa a las comidas
- Recibir a los huéspedes

##### ESPECÍFICA DEL SECTOR

- Aplicar estrategias de ventas
- Averiguar las necesidades del cliente
- Explicar características de la habitación de invitados
- Hacer el relevo de la zona de servicio
- Mantener la relación con los clientes
- Ocuparse de las salidas de los huéspedes del alojamiento
- Proporcionar información relacionada con el turismo

#### CAPACIDADES Y COMPETENCIAS OPTATIVAS

##### TRANSECTORIAL

- Detectar el abuso de alcohol y drogas
- Evaluar la limpieza de los espacios
- Garantizar la intimidad de los huéspedes
- Mantener registros de información sobre incidentes
- Realizar cuentas de final de día
- Tramitar reservas

##### ESPECÍFICA DEL SECTOR

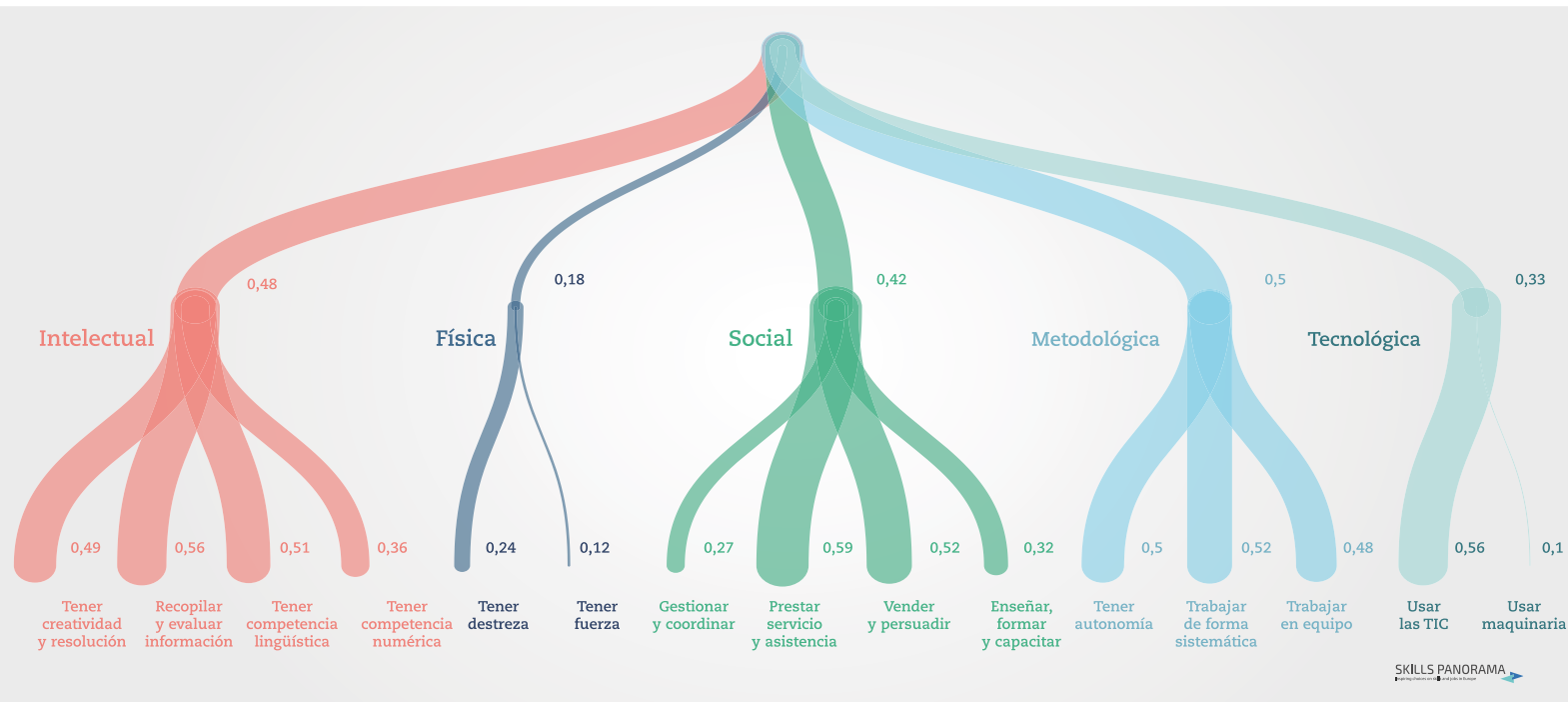
- Distribuir materiales con información local
- Formar al personal de recepción
- Guardar los efectos personales del cliente
- Tomar los pedidos del servicio de habitaciones

## COMPETENCIAS TRANSVERSALES

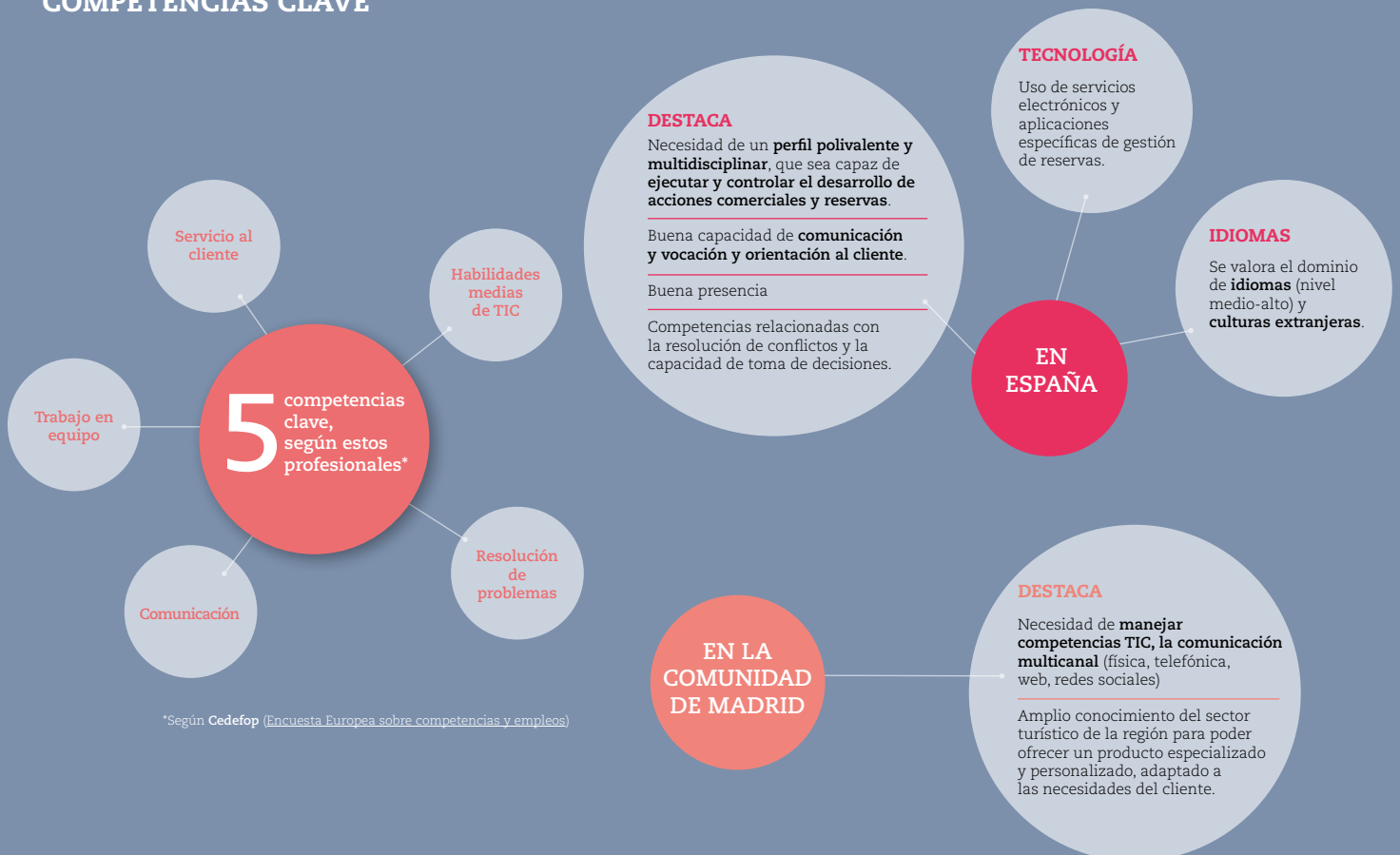
[Eurofound](#) indica en una escala de 0-1 la importancia de las competencias transversales para el grupo ocupacional “empleados de atención al cliente”.

Destacan las competencias, **sociales y metodológicas, intelectuales y tecnológicas**.

Concretamente, las competencias más importantes son: **prestar servicio y asistencia, recopilar y evaluar información, usar las TIC, vender y persuadir, trabajar de forma sistemática y tener competencias lingüísticas**.



## COMPETENCIAS CLAVE



### 3. FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL



#### CUALIFICACIÓN

NIVEL 3  
HOT094\_3 RECEPCIÓN



#### FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Certificado de profesionalidad  
HOTA0308 RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS



#### FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA

FAMILIA PROFESIONAL HOSTELERÍA Y TURISMO  
Técnico superior en Gestión de alojamientos turísticos



#### FORMACIÓN UNIVERSITARIA

Grado en Turismo, Grado en Gestión turística y hotelera



#### OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Idiomas nivel medio-alto.



#### PROFESIÓN REGULADA: NO

### REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL

#### FORMACIÓN

Se requiere como mínimo bachillerato o similares. En algunas ofertas sí que piden formación relacionada con turismo, si bien en muchas ofertas basta con tener un buen nivel de inglés y buena vocación de servicio al cliente.

#### EXPERIENCIA PROFESIONAL

En la mayoría de ofertas se considera necesaria la experiencia previa de uno o dos años.

### 4. CONDICIONES DE TRABAJO



#### RELACIÓN LABORAL

Predomina la contratación temporal y contrato por cuenta ajena



#### JORNADA LABORAL

Predomina la jornada completa.



#### RETRIBUCIÓN

A partir de 23.366 euros, salario bruto anual, según el Convenio colectivo del Sector Hospedaje de la Comunidad Autónoma de Madrid (2015-2020). Varía dependiendo de la categoría del establecimiento.

Según la Encuesta de estructura salarial 2014, el salario medio del grupo ocupacional 44 (Empleados de agencias de viajes, recepcionistas y telefonistas empleados de ventanilla y afines (excepto taquilleros)) en el Estado Español es 17.300 euros, oscilando entre 9.000 (percentil 10) y 27.800 euros (percentil 90).



#### UBICACIÓN ORGANIZATIVA Y PROMOCIÓN

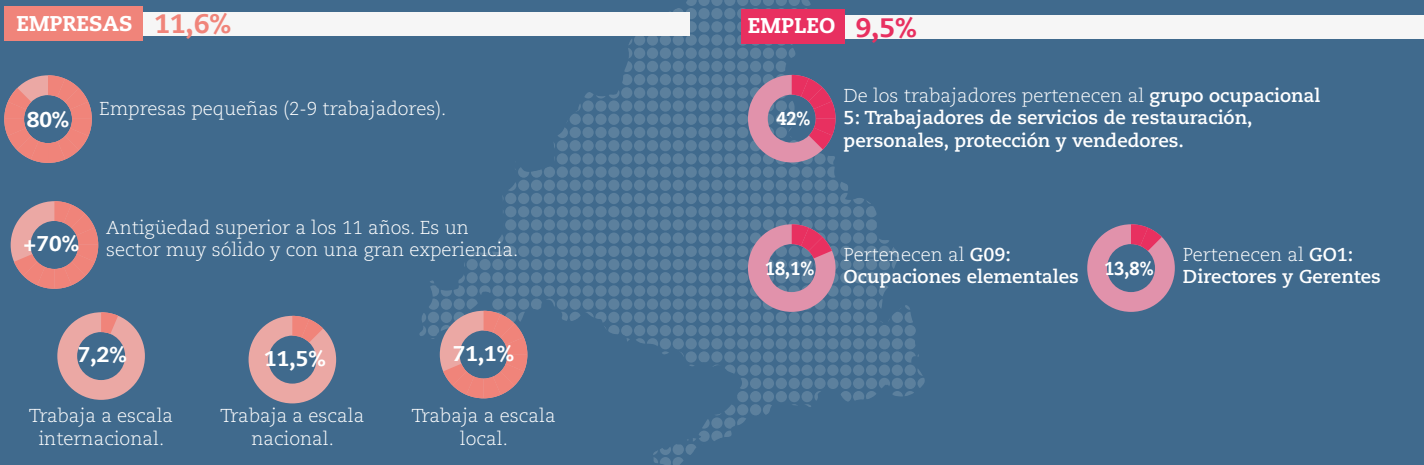
Dependiente funcional y/o jerárquicamente de un superior. La promoción interna estará en función de la experiencia y la formación. El nivel máximo es jefe de recepción, en función del tipo de establecimiento.

## 5. CONTEXTO

### INFORMACIÓN SECTORIAL



El sector de la Hostelería y turismo tiene un peso moderado aunque por encima de la media en la estructura empresarial de la Comunidad de Madrid:



Los datos que ofrece Exceltur para 2016 indican que el turismo en la Comunidad de Madrid supone un 6,5% del PIB regional.

Para el 2018 el turismo mantiene **saldos positivos**. Según la Encuesta de Gasto Turístico la región se posiciona como la tercera Comunidad Autónoma en gasto total de los turistas con una cuota de participación del 14,3%, por detrás de Canarias (32,2% del total) y Cataluña (20,2%). Destaca Estados Unidos como el principal país emisor según gasto total realizado.

También **crece el número de viajeros** alojados en establecimientos hoteleros con un incremento de un 1,49% interanual. Este incremento está potenciado fundamentalmente por el turismo nacional que crece un 5,20% mientras que el turismo internacional cae un 3,49%.

En general, según el informe de Exceltur 2018, los factores más importantes que afectan a la dimensión laboral del

sector turístico son los siguientes:

1. La **irregular distribución mensual, semanal e incluso diaria de la demanda turística**, que condiciona las características del empleo, predominando la contratación temporal,
2. El gran peso e **importancia cuantitativa de la restauración entre la heterogeneidad de sectores vinculados a la actividad turística** (distribución, transporte, alojamiento y ocio),
3. La **intensidad de empleados de base** que conforman la mayor parte de la masa laboral en los sectores de mayor tamaño y más relacionados con la actividad turística (restauración, principalmente).
4. La mayoritaria **fragmentación del tejido empresarial** y el predominio de pequeñas empresas (menos de 10 empleados) y autónomos.

## MERCADO DE TRABAJO

El **grupo ocupacional 4** (Trabajadores contables, administrativos y otros trabajadores de oficina) cuenta con algo más de **313.400 trabajadores** en la Comunidad de Madrid en 2018 (EPA). El 70% son mujeres. La ocupación en este grupo sigue **una tendencia positiva desde 2016**.

En 2018 **313.400** personas trabajadoras · **70% mujeres**



La **ocupación 4422** (Recepcionista de hotel) representa el 0,5% de los trabajadores en la Comunidad de Madrid en 2017 (Encuesta de Estructura Empresarial 2017).

El **perfil de la persona contratada** es mujer, de nacionalidad española, menor de 30 años y con estudios secundarios, aunque seguido muy de cerca por quienes tienen estudios universitarios.

Los datos actualizados sobre demandantes de empleo, paro y contratación se pueden consultar [aquí](#).

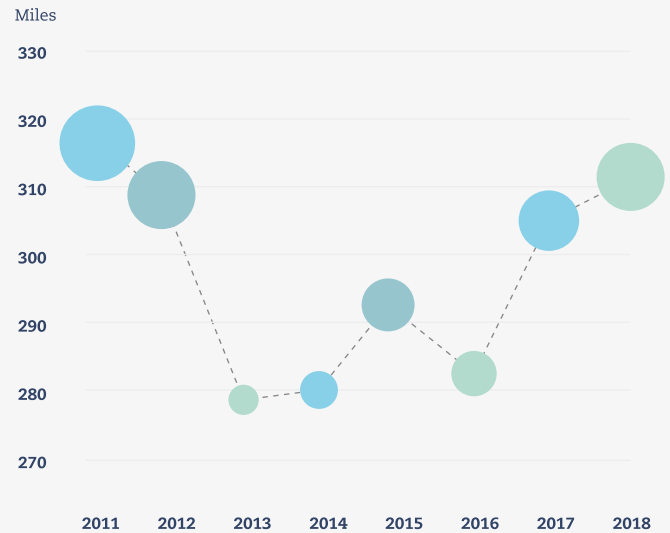
## PERSPECTIVAS DE FUTURO

A medio plazo las tendencias de futuro del sector son:



En términos de **ocupación**, las tendencias más relevantes para el desarrollo de las funciones y competencias de este profesional son la tendencia a la **diferenciación** de los competidores mediante la oferta de un **servicio adaptado** a cada cliente, por lo que el recepcionista deberá conocer la **variedad de oferta turística** (naturaleza, aventuras, compra, lujo, cultural etc.), así como las diferentes ofertas y descuentos que puede ofrecer al cliente para así poder

asesorar de manera personalizada. Igualmente, el recepcionista deberá manejar los **diferentes canales de comunicación** con el cliente, tanto el físico como vía web y redes sociales a través de los distintos dispositivos. La **inmediatez** de la valoración de los clientes es una tendencia que crecerá por lo que la figura del recepcionista de hotel tiene mucha importancia en mantener la **imagen del establecimiento hotelero**.



Fuente: EPA | Instituto de Estadística, Comunidad de Madrid

## PERSPECTIVAS DE EMPLEO DE LA OCUPACIÓN

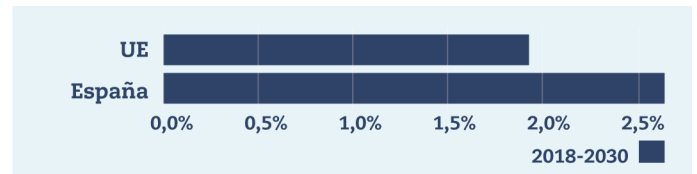
Cedefop realiza proyecciones cuantitativas de las tendencias futuras del empleo hasta 2030.

Las proyecciones para el grupo ocupacional “**empleados de atención al cliente**” donde está ubicada la ocupación más específica de “recepcionista” prevén un **incremento** del empleo del **2,6%**, muy por encima de la media europea (1,9%).

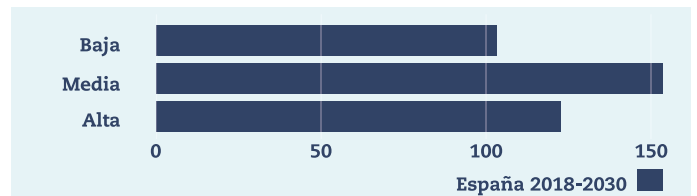
Se prevé la **creación** de más de **400.000** empleos en todos los niveles de cualificación, sin embargo, los puestos que precisen trabajadores de **cualificación media** crecerán por encima del resto.

Se estima que en este período se **reemplazarán** más de **600.000** puestos de trabajo por jubilación u otros motivos.

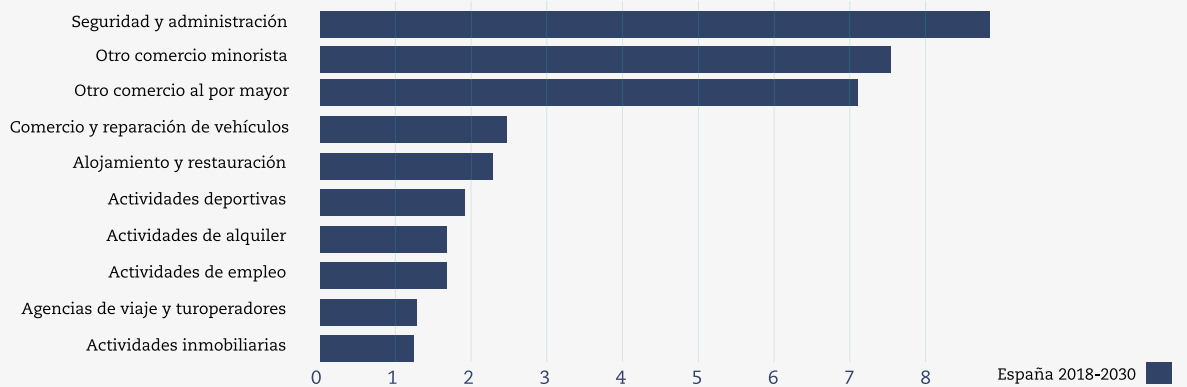
Las proyecciones de creación de puestos de trabajo en el sector, sitúan al **alojamiento y restauración** entre las cinco primeras.



Fuente: Cedefop. Crecimiento del empleo (%)  
Ocupación: Empleados de atención al cliente. Período: desde 2018 hasta 2030



Fuente: Cedefop. Crecimiento del empleo (miles) por nivel de cualificación.  
Ocupación: Empleados de atención al cliente. Período: desde 2018 hasta 2030



Fuente: Cedefop. Los 10 sectores con mayor crecimiento del empleo en números absolutos (miles) en España. Ocupación: Empleados de atención al cliente. Período: desde 2018 hasta 2030

## TENDENCIAS DE CAMBIO EN LAS COMPETENCIAS DE LA OCUPACIÓN



Las **tendencias de futuro** auguran, para el conjunto del sector de hostelería y turismo, una **mayor demanda de perfiles versátiles y con un buen dominio de las tecnologías**.

Será fundamental el desarrollo de las **competencias ligadas a las tecnologías de la información y la comunicación**. Los

profesionales deberán manejar la **comunicación multi-canal** (físico, web, redes sociales, plataformas etc.), ya que la tendencia se dirige hacia la **especialización** de la oferta y a una **atención personalizada** al cliente.

Las **competencias transversales** seguirán siendo fundamentales debido al contacto directo con el público propio

de buena parte de las ocupaciones de este sector. Por ello las competencias relacionadas con la inteligencia emocional, la **atención al cliente**, las **técnicas de comunicación** (oral, corporal y escrita), **técnicas de venta y negociación** y el **trabajo en equipo** serán fundamentales. Especialmente

importantes serán las competencias relacionadas con el conocimiento de idiomas y culturas foráneas.

El empleo temporal y estacional de los empleados de este sector complica la provisión de capacitación y por lo tanto la formación de habilidades específicas.

## 6. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN

OCUPACIÓN		CÓDIGO SISPE	
Recepcionistas de hotel		44221010	
SECTOR		FAMILIA PROFESIONAL	
Turismo y hostelería		Hostelería y turismo	
CNAE			
5510 Hoteles y alojamientos similares			
OCUPACIONES SISPE AFINES			
44121048 - Recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas, en general			
44121057 - Recepcionistas-telefonistas en oficinas, en general			
58331013 - Conserjes de hotel			
OTRAS OCUPACIONES AFINES			
Encargado de comunicaciones		Coordinador de calidad	
Encargado de reservas		Promotor turístico	
Jefe de reservas		Jefe de recepción	
CNO-11		CIUO-08	
4422 - Recepcionistas de hoteles		4224 - Recepcionistas de hoteles	
OCUPACIONES ESCO AFINES			
Correspondencia exacta		Recepcionista de alojamientos turísticos	