



Además de los anteriores departamentos, que pueden formar parte o no de la estructura de la empresa y por lo tanto de su plantilla, existen otras figuras que pueden colaborar en momentos concretos con la empresa, pero sin formar parte de ella.

Se trata del *staff* y los tecnócratas, que son órganos de asesoramiento y apoyo al funcionamiento de la empresa (véase Figura 1.1). Pueden ser gestores, analistas, juristas, empresas especializadas (de calidad, medio ambiente, desinfección, servicios técnicos, alta tecnología, reformas o empresas de seguridad), etc.

La **Resolución de 6 de mayo de 2015, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el V Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería**, contempla en su capítulo I el sistema de clasificación profesional en grupos profesionales y áreas funcionales, estableciendo las funciones básicas de la prestación laboral.

Tabla 1.1. Grupos profesionales del área funcional primera: Recepción-Conserjería, Relaciones Públicas, Administración y Gestión, establecidos por el Resolución de 6 de mayo de 2015, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el V Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería

Grupo profesional del área funcional primera	
Primero	
Categoría profesional	Funciones básicas de la prestación laboral
Jefe/a de recepción	Realizar de manera cualificada y responsable la dirección, control y seguimiento del conjunto de tareas que se desarrollan en el Departamento de Recepción.
	Organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo. Dirigir, supervisar y planificar el conjunto de actividades del Departamento de Recepción.
	Coordinar y participar con otros departamentos en la gestión del establecimiento.
	Colaborar con la dirección del establecimiento y/o con otros departamentos.
	Colaborar en la instrucción del personal a su cargo.
Segundo/a jefe/a de recepción	Realizar de manera cualificada y responsable la dirección, control y seguimiento del conjunto de tareas que se desarrollan en el Departamento de Recepción.
	Colaborar y sustituir al jefe/a de recepción en las tareas propias del mismo.
Jefe/a comercial	Realizar de manera cualificada y responsable la dirección, planificación y organización de las estrategias comerciales de las empresas.
	Elaborar las estrategias comerciales de la empresa.



Tabla 1.1. (Continuación)

Categoría profesional	Funciones básicas de la prestación laboral
Jefe/a comercial	Coordinar con los agentes y operadores turísticos la concentración de campañas de venta de servicios y conciertos comerciales.
	Dirigir la política de promoción. Colaborar en la instrucción del personal a su cargo.
Jefe/a de administración	Realizar de manera cualificada, autónoma y responsable, la dirección, control y seguimiento de las actividades contables y administrativas.
	Organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo.
	Planificar y organizar los departamentos de contabilidad y gestión administrativa de las empresas.
	Dirigir y supervisar los sistemas y procesos de trabajo de administración.
Primer/a conserje	Colaborar en la instrucción del personal a su cargo.
	Realizar de manera cualificada, la dirección, control y seguimiento del conjunto de tareas que se desarrollan en el Departamento de Conserjería de los establecimientos.
	Dirigir, supervisar y planificar las tareas del Departamento de Conserjería.
	Colaborar y coordinar las tareas del Departamento de Conserjería con las de los demás departamentos.
	Organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo.
	Colaborar en la instrucción del personal a su cargo.

Grupo profesional del área funcional primera

Segundo

Categoría profesional	Funciones básicas de la prestación laboral
Recepcionista	Realizar de manera cualificada, con iniciativa y responsabilidad la recepción de los clientes y todas las tareas relacionadas con ello.
	Ejecutar las labores de atención al cliente en la recepción.
	Realizar las gestiones relacionadas con la ocupación y venta de las habitaciones.
	Custodiar los objetos de valor y el dinero depositados.
	Realizar labores propias de la facturación y cobro, así como el cambio de moneda extranjera.
	Recibir, tramitar y dirigir las reclamaciones de los clientes a los servicios correspondientes.
Conserje	Realizar de manera cualificada, con iniciativa, autonomía y responsabilidad la asistencia e información a los clientes y los trabajos administrativos correspondientes.
	Atender al cliente en los servicios propios de conserjería.



Categoría profesional	Funciones básicas de la prestación laboral
Conserje	Informar a los clientes sobre los servicios de los establecimientos.
	Ejecutar las labores de atención al cliente en los servicios solicitados.
	Recibir, tramitar y dirigir las reclamaciones de los clientes a los servicios correspondientes.
Administrativo/a	Realizar de manera cualificada, autónoma y responsable las tareas administrativas, archivo y contabilidad correspondiente a su sección.
	Elaborar documentos de contabilidad.
	Efectuar el registro, control y archivo de correspondencia y facturación.
	Realizar la gestión de la contabilidad de la empresa.
	Cobrar facturas y efectuar pagos a proveedores.
Relaciones públicas	Efectuar las operaciones de cambio de moneda extranjera.
	Realizar de manera cualificada, autónoma y responsable las relaciones con los clientes y organizar actividades lúdicas o recreativas en los establecimientos.
	Recibir y acompañar a aquellos clientes que la dirección indique.
	Informar a los clientes de todos los servicios que están a su disposición
	Prestar sus servicios tanto dentro como fuera del establecimiento
Comercial	Gestionar las reservas de cualquier servicio que ofrezca la empresa.
	Realizar de manera cualificada, autónoma y responsable, el desarrollo de la planificación de las estrategias comerciales de la empresa.
	Colaborar con el Jefe/a comercial en el desarrollo de la política comercial del establecimiento
	Coordinar con otros departamentos el desarrollo de la política de promoción de la empresa
Ayudante/a de recepción	Colaborar en las medidas y acciones publicitarias.
	Participar con alguna autonomía y responsabilidad en las tareas de recepción ayudando al jefe/a de recepción y recepcionistas.
	Colaborar en las tareas propias del recepcionista.
	Realizar la atención al público en las tareas auxiliares de recepción.
	Ejecutar labores sencillas de la recepción.
Ayudante/a de conserjería	Realizar las tareas derivadas del perfil de la ocupación.
	Participar con alguna autonomía y responsabilidad en las tareas de conserjería ayudando al jefe de departamento y a los conserjes.
	Asistir, informar y aconsejar a los clientes.



Tabla 1.1. (Continuación)

Categoría profesional	Funciones básicas de la prestación laboral
Ayudante/a de conserjería	Transmitir a los clientes las llamadas telefónicas, correspondencia o mensajes.
	Colaborar en las tareas de conserjería.
	Realizar las tareas derivadas del perfil de la ocupación.
Telefonista	Realizar el servicio telefónico en conexión con el Departamento de Recepción.
	Atender los servicios de telecomunicaciones.
	Registrar y facturar las llamadas telefónicas.
	Realizar las operaciones de fax, télex, correo electrónico y demás servicios de atención al cliente.
Ayudante/a administrativo	Encargarse con alguna autonomía y responsabilidad de actividades administrativas.
	Realizar labores de mecanografía, informáticas y archivo de documentos de su área.
	Ayudar en la tramitación y registro de correspondencia.
	Colaborar en las anotaciones contables.
	Realizar las tareas derivadas del perfil de la ocupación.

Grupo profesional del área funcional primera

Tercero

Auxiliar de recepción y conserjería	Auxiliar en las tareas propias de recepción y conserjería, así como en la vigilancia de las instalaciones, equipos y materiales de los establecimientos.
	Realizar el control, almacenaje y transporte de los equipajes de los clientes en las dependencias del hotel o a las puertas de acceso a este.
	Encargarse de la ejecución de gestiones y encargos sencillos, tanto en el interior, como en el exterior del establecimiento.
	Colaborar en el mantenimiento del orden y de la limpieza en las zonas de recepción y conserjería.
	Vigilar las instalaciones y comunicar las incidencias al departamento correspondiente.
	Controlar la entrada y salida de objetos, mercancías, proveedores y personal.
	Encargarse de conducir y estacionar los vehículos de los clientes, a petición de estos, así como su vigilancia y custodia.