PERFILES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL SECTOR TURISMO Y OCIO

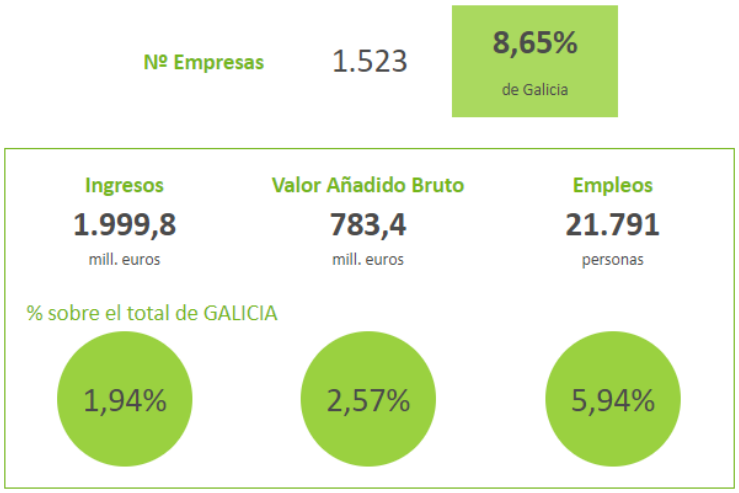
.

XUNTA DE GALICIA | CONSELLERÍA DE EMPREGO E IGUALDADE

1. ESTADÍSTICAS DEL MERCADO LABORAL DEL SECTOR TURISMO Y OCIO EN GALICIA..... 3
2. PROSPECTIVA DEL MERCADO LABORAL EN EL SECTOR TURISMO Y OCIO 5
3. EVOLUCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO EN EL SECTOR TURISMO Y OCIO 7
4. DIAGRAMA DE EMPRESA..... 15
5. MATRIZ DE COMPETENCIAS, PUESTOS Y PROCESOS:..... 17

1. ESTADÍSTICAS DEL MERCADO LABORAL DEL SECTOR TURISMO Y OCIO EN GALICIA

Según el informe de ARDAN, "El sistema productivo sectorial Turismo, viajes y ocio", Galicia registra 1.523 empresas y 21.791 empleos asociados, lo que supone el casi 6% del total de puestos de trabajos de la región.



Fuente. Informe ARDAN, El sistema productivo sectoriales Turismo, viajes y ocio. Año 2020. Consorcio de la Zona Franca de Vigo.

A continuación, se presenta el desglose de las actividades del sistema productivo analizadas, así como el número de empleos que suponen:

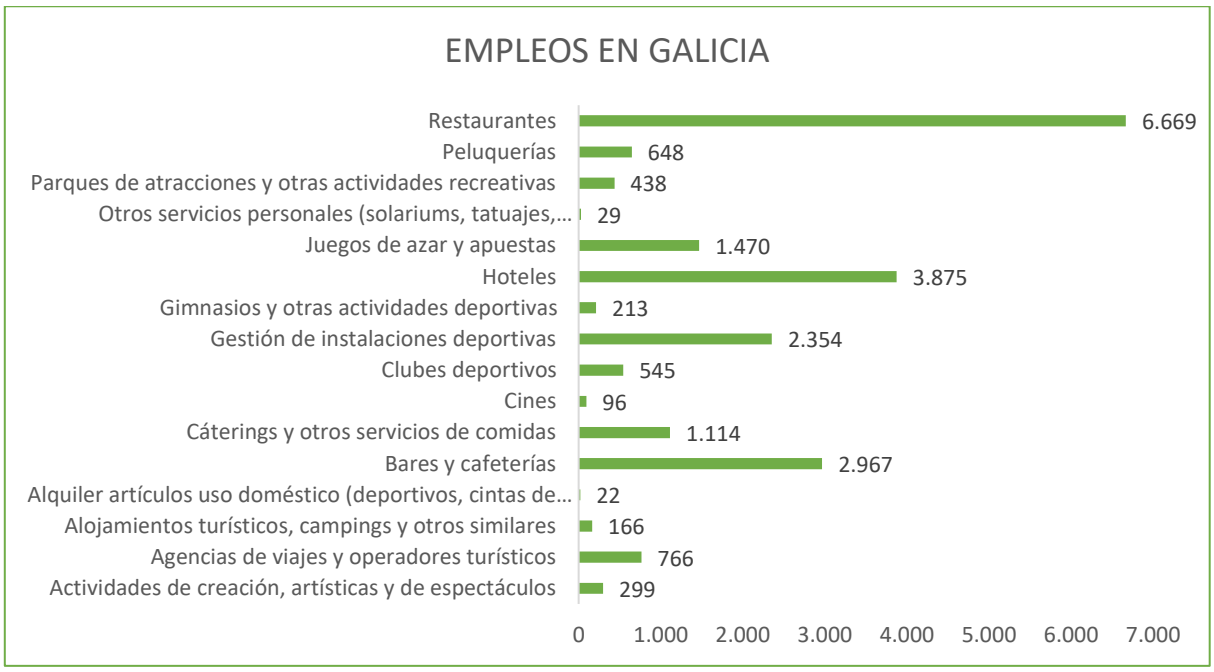
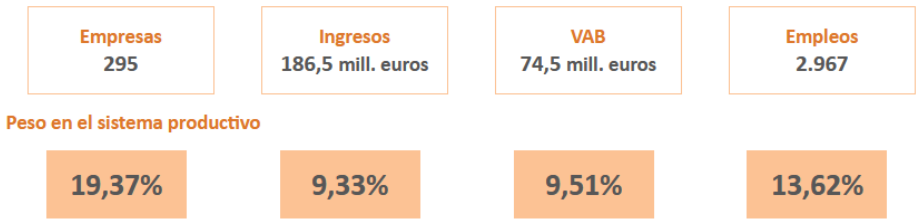


Ilustración 1: Fuente. Elaboración propia a partir de Informe ARDAN, El sistema productivo sectoriales Turismo, viajes y ocio. Año 2020. Consorcio de la Zona Franca de Vigo.

De los 21.791 empleos del sector, el 13,62% de los puestos de trabajo del sector se generaron en el subsector de los bares y cafeterías, con 295 empresas, lo que supone 2.967 empleos asociados al sector.



Fuente. Informe ARDAN, Año 2020. Consorcio de la Zona Franca de Vigo.

3.875 empleos se generaron en el subsector de los hoteles, con 235 empresas, lo que supone 17,78% del total de puestos de trabajo del sector.

Fuente. Informe ARDAN, Año 2020.Consorcio de la Zona Franca de Vigo.

2. PROSPECTIVA DEL MERCADO LABORAL EN EL SECTOR TURISMO Y OCIO

Contexto del mercado laboral en el sector turismo y ocio

Para contextualizar la prospectiva del mercado laboral en el sector, es importante considerar los siguientes factores:

- Según el World Economic Forum, España es el líder ranking en el índice de competitividad del turismo. Gracias a los más de 80 millones de turistas que llegan a España cada año, se posiciona como el segundo país más visitado del mundo, sólo por detrás de Francia.
- Ha sido de los sectores que peores consecuencias ha sufrido tras el paso de la pandemia sanitaria, debido sobre todo a las restricciones de movilidad dentro del país y a la reducción de llegadas de turistas por carretera o tren. El sector turismo y ocio registra la mayor destrucción de empleo en 2020 del conjunto de la economía española.
- Durante el año 2020, 3.900.000 turistas internacionales han visitado España. Galicia ha sido visitada por 544.456 turistas internacionales, lo que supone un 13,9%. La visita de turistas nacionales durante 2020 a Galicia ha sido de 5.000.000 millones de personas.

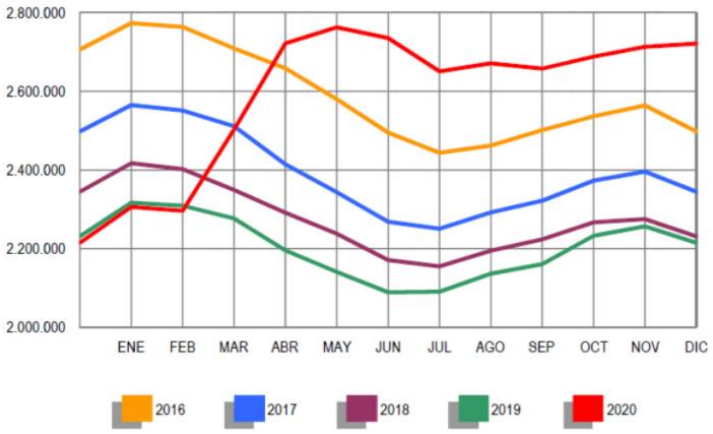
Es importante destacar que, en Galicia, la presencia de grandes cadenas hoteleras es menor en comparación con la media nacional y la mayoría de los establecimientos turísticos, son empresas familiares de tamaño pequeño.

Debido a esto, es habitual que una misma persona desempeñe varias funciones o puestos de trabajo de manera simultánea, por lo que en la descripción de perfiles (competencias técnicas y no técnicas identificada en este informe) es importante considerar que en el caso de Galicia, varios de estos puestos, pueden recaer en muchas ocasiones, en una misma persona.

Según las cifras publicadas por el Ministerio de Trabajo y Economía Social, el paro registrado en las oficinas del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) ha pasado de casi 3,2 millones a finales de 2019 a 3,9 millones al término de 2020. El último ejercicio se ha cerrado con cerca de 725.000 desempleados más que un año antes y 360.105 afiliados menos. La llegada de la pandemia sanitaria llega para interrumpir seis años consecutivos de crecimiento del empleo en el sector y siete años de reducción de paro. El subsector de la hostelería y actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento es el que presenta peores cifras con 323.277 afiliados menos el año pasado, lo que supone una reducción del 19% en el número de cotizantes.

El año 2020 acababa con 3.888.137 parados registrados (1.663.016 hombres y 2.225.121 mujeres), un 22,9% más que en 2019, lo que supone el primer incremento anual desde 2012.

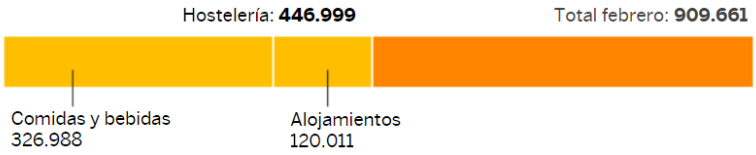
Evolución del paro por meses, 2016- 2020



Evolución del paro 2016 – 2020 Fuente, Hosteltur

Existe un gran número de trabajadores que se encuentran en situación de ERTE, el promedio mensual del pasado año 2020 refleja 446.999 trabajadores en ERTE del sector hostelería en España. Aproximadamente, 2 de cada persona en ERTE pertenecen al sector turismo.

En Galicia, en diciembre de 2020, un 46% de los trabajadores del sector turismo estaban en situación de ERTE.



Fuente. Elaborado por El País con datos extraídos de la Seguridad Social.

Previsiones de empleo

De acuerdo con un análisis de la plataforma de empleo InfoJobs, se espera la recuperación de 200.000 puestos de trabajo durante el año 2021, siempre y cuando la evolución de la situación sanitaria no obligue a nuevos parones drásticos, aunque también dependerá de los niveles de vacunación que se alcancen para verano.

Desde Exceltur esperan que el año 2021 "tenga un primer trimestre de muy baja actividad, una suave y paulatina recuperación de la demanda española en el segundo trimestre, un verano sustancialmente mejor que el de 2020 por mayor impuso de los españoles y una notable reactivación de los extranjeros".

Se prevé que el sector turismo y ocio recupere su actividad en 2021 con un aumento del 100% tras una caída de casi el 70% el año pasado, aunque dependerá tanto de que no haya nuevas restricciones como de las ayudas directas y ERTEs estructurales. Exceltur reclama "además de mantener el plan de la SEPI de apoyo en general para todas las empresas, es necesario un plan de rescate específico para el turismo basado en otros dos grandes pilares: la figura de un ERTE estructural hasta diciembre de 2021 y ayudas directas de 5.316 millones como única posibilidad de asegurar el salvamento de un buen número de empresas turísticas españolas viables".

La situación en España durante el mes de Junio de 2021 con un porcentaje de población vacunada con la pauta completa que en Galicia llega ya casi al 50 %. La normalidad postpandemia comienza a tomar cuerpo también en la actividad económica y en el mercado laboral, especialmente en el turismo. Según la empresa de recursos humanos Adecco, durante los meses de verano de 2021, muchas de las personas que siguen acogidas a un

ERTE podrán reincorporarse al mercado de trabajo y será el momento en que sectores más castigados como la hostelería y el turismo puedan reactivarse a buen ritmo de facturación y contratación de personal".

3. EVOLUCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO EN EL SECTOR TURISMO Y OCIO

Las empresas han sufrido un daño 360 grados por la pandemia de Covid-19 y en sectores como el turismo los efectos han sido más devastadores aún con una pérdida de empleo mucho más acentuada. En ese contexto, el sector tiene la oportunidad de agilizar tiempos y reconstruir sus RRHH en base a nuevos paradigmas que potencien la recuperación de las compañías.

Desde el Foro Económico Mundial aseguran que para el año 2025, los empresarios dividirán a partes iguales el trabajo entre personas y máquinas. Aumentará la demanda de las funciones que potencian las competencias humanas y las máquinas se centrarán en el tratamiento de información y datos. Sin embargo, es cierto que el 43% de las empresas encuestadas por esta misma entidad indican que están dispuestas a reducir su fuerza laboral debido a la integración de tecnología, el 41% tiene previsto ampliar el uso de contratistas para trabajos especializados y el 34% prevé ampliar su fuerza laboral debido a la integración tecnológica.

A pesar de que se espera una recuperación bastante rápida del empleo una vez se retiren las restricciones de movilidad y horario para establecimientos y alojamientos turísticos, es probable que la desigualdad se vea agravada por dos razones fundamentales:

- la integración de la tecnología en un sector cuyo empleo es mayoritariamente de baja cualificación (baja profesionalización)
- la recesión económica provocada por la pandemia sanitaria.

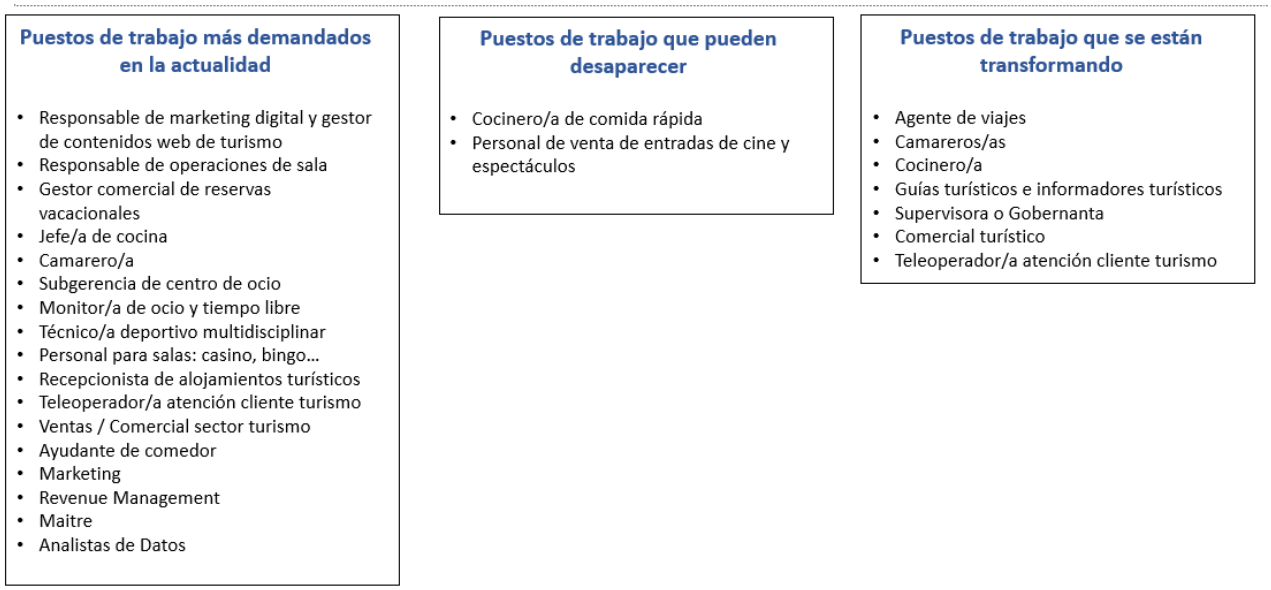
Si tratamos de dejar a un lado la pandemia sanitaria, numerosos expertos aseguraban que el sector turismo y ocio sería uno de los sectores que mayor aumento de la tasa de empleabilidad registraría hasta el año 2027. Si bien se ha truncado significativamente con la llegada del COVID, los mismos expertos todavía afirman que los cambios que se producirán en el ámbito tecnológico y formativo en este sector continuarán siendo tendencias que ni siquiera la llegada del COVID podrá frenar. Este proceso de transformación se enmarca en el siguiente contexto:

- transformación digital y la implantación de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) ofrecen a la industria turística un cambio estratégico que está provocando la aparición de nuevos perfiles profesionales
- actualización o mejora de los actuales para adaptarlos a nuevos conceptos como el big data y el marketing digital, entre otros.
- turismo 4.0 busca personas capaces de desarrollar varias tareas a la vez, con competencias transversales.
- Debido al marcado carácter internacional del sector turismo y ocio, será especialmente demandado el **dominio de otros idiomas** (especialmente inglés), tanto en los puestos de alta cualificación como en aquellos con cualificaciones bajas y medias.
- Si bien entre los puestos de trabajo que demandan titulaciones superiores es especialmente valorado el tipo de titulación, rama o las calificaciones, en el caso de los perfiles con baja cualificación, lo que

es más valorado por las empresas es contar con la **experiencia** que avale los conocimientos y se está incrementando la demanda de competencias digitales: SEO, SEM, E-Commerce, Redes Sociales Google Analytics, Marketing Dgitial, Sistemas TPV hosteleros, Google drive, Amadeus…

- En lo que respecta a las softskills, dentro del sector turismo y ocio, destaca la demanda de habilidades como trabajo en equipo, orientación a resultados, liderazgo, creatividad, dinamismo, habilidades comerciales, organización, resolución de conflictos, proactividad, entusiasmo, positividad, empatía, escucha activa y negociación.

El sector turismo y ocio es un sector estratégico en Galicia, que se enfrenta en la actualidad a un proceso de transformación que lleva consigo la **transformación de algunos puestos de trabajo**, tal y como representa la siguiente figura:



Las siguientes tablas ofrecen un análisis con mayor grado de detalle de la formación, conocimientos y competencias (técnicas y no técnicas) que en la actualidad se están exigiendo a estas tres categorías de puestos de trabajo (tanto los más demandados en la actualidad, como a los que se están transformado y en riesgo de desaparecer).

Este análisis, se ha realizado a partir de los siguientes niveles de información:

- Revisión de los requisitos que se exigen en ofertas laborales.
- Entrevistas con empresas del sector.
- Análisis de procesos de las empresas del sector.

REQUISITOS EXIGIDOS EN LAS OFERTAS LABORALES DEL SECTOR

Esta tabla incluye un resumen de los **puestos de trabajo que más se demandan en la actualidad en el sector turismo y ocio** así como el perfil de conocimientos y competencias que se les exige:

PUESTOS DE TRABAJO MÁS DEMANDADOS EN LA ACTUALIDAD				
Nombre del puesto	**Titulación requerida**	**Conocimientos complementarios**	**Competencias digitales**	**Soft skills**
Responsable de marketing digital y gestor de contenido de webs de turismo	Licenciatura o Ciclo Formativo Grado Superior Comercio y Marketing	No hace referencia explícita	• SEO • SEM • Ecommerce • Facebook • Google Analytics • Youtube • Mailchimp • Marketing digital	Orientado a consecución de objetivos Capacidad de trabajo en equipo
Responsable de operaciones de sala	Técnico superior en restauración Dirección de restauración.	No hace referencia explícita	• Informática a nivel de usuario (Mail y paquete Office.)	Clara orientación al logro, fuerte liderazgo, creatividad, dinamismo
Gestor comercial de reservas vacacionales	Licenciatura o Diplomatura en Turismo	No hace referencia explícita	Google Drive y buen nivel en el uso del paquete Microsoft Office.	• Instinto comercial y facilidad para las relaciones interpersonales. • Capacidad de trabajo en ambiente de alto nivel resolutivo. • Alta capacidad de aprendizaje continuo y de trabajo en equipo.
Jefe/a cocina	Formación profesional o ciclo formativo grado medio/ superior en cocina y gastronomía.	Carnet de manipulador de alimentos	Dominio de aplicaciones informáticas de gestión de cocina y ofimática	Capacidad de organización

PUESTOS DE TRABAJO MÁS DEMANDADOS EN LA ACTUALIDAD				
Nombre del puesto	**Titulación requerida**	**Conocimientos complementarios**	**Competencias digitales**	**Soft skills**
Camarero/a	Formación básica E.S.O o similar	Carnet de manipulador de alimentos	Office	Atención al cliente
Subgerencia de Centro de Ocio	Diplomatura relacionada con Hostelería, Turismo y/o Empresariales	Comprensión de los aspectos financieros, relacionados con el día a día del Centro	No hace referencia explícita	Carácter extrovertido, positivo, enérgico y entusiasta. Capacidad resolutiva. Capacidad para aprender y capacitar a otros, Pasión por el trabajo bien hecho. Habilidades organizativas.
Monitor/a de ocio y tiempo libre	Certificado de profesionalidad de monitor de tiempo libre o similar	Curso de monitor de ocio y tiempo libre	No son requeridas	Persona/s proactivas, empáticas, con ganas de trabajar y amantes del sector.
Técnico/a deportivo multidisciplinar	Licenciado en CAFYD o TAFAD. Titulación de Socorrista acuático.	Formación básica en Actividad dirigida con soporte musical Formación de Les Mills y otras actividades: Formación en actividades acuáticas y natación	Office	Motivación. Habilidades de comunicación
Personal para salas: casino, bingo…	Educación Secundaria Obligatoria. Valorable formación en hostelería y turismo.	No son requeridas	No son requeridas	Dinamismo Capacidad de motivación Atención al cliente Proactiva, resolutiva y capacidad de liderazgo
Recepcionista de alojamientos turísticos	Grado en dirección internacional de empresas de turismo y ocio u otra formación en turismo	Idiomas	Ofimática	Dotes organizativas y resolutivas. Proactividad

PUESTOS DE TRABAJO MÁS DEMANDADOS EN LA ACTUALIDAD				
Nombre del puesto	**Titulación requerida**	**Conocimientos complementarios**	**Competencias digitales**	**Soft skills**
Teleoperador/a atención cliente turismo	Bachillerato	Idioma portugués	Amadeus. Manejo y configuración de Sistemas Operativos, servicios de Internet, e-mail y navegadores.	Habilidades comunicativas de forma oral y escrita.
Ventas / Comercial sector turismo	Bachillerato	Nivel B2 en inglés. Idioma alemán	No hace referencia explícita	Excelentes habilidades comunicativas. Capacidad de negociación e influencia.
Ayudante de comedor	Formación específica en restauración	Certificado de Manipulador de Alimentos Inglés: Nivel básico (A2)	No se requieren	Orientación al cliente y al detalle Capacidad de aprendizaje Trabajo en equipo Predisposición e iniciativa
Marketing	Formación en Marketing, Turismo, Relaciones Públicas,	Inglés hablado y escrito (mínimo B2). Segundo idioma (francés, alemán o chino) Conocimiento en Neuromarketing	Manejo de redes sociales	Buenas dotes comunicativas. Adaptación de trabajo en entornos dinámicos. Organización y planificación de tareas
Revenue Management	ADE, Economía, Ingeniería, Física o Matemáticas	Formación de postgrado en Revenue Management, Marketing, Gestión de la Distribución	Big data	Capacidad analítica y de innovación. Habilidades de comunicación

PUESTOS DE TRABAJO MÁS DEMANDADOS EN LA ACTUALIDAD				
Nombre del puesto	**Titulación requerida**	**Conocimientos complementarios**	**Competencias digitales**	**Soft skills**
Maitre	Formación en Hostelería y Restauración.	Protocolo en servicio Conocimientos en vinos, sino con formación de sumille	Conocimientos de informática en Word, Excel y sistemas de gestión	Buenas habilidades comunicativas, de venta e imagen clásica y formal Alto compromiso para trabajar en equipo, atención al cliente., organizar y dirigir un equipo de trabajo, rápido y organizado, responsabilidad, responsabilidad para cumplir y hacer cumplir con todas las exigencias que conlleva el puesto, saber coordinar
Analistas de Datos	Ingeniería y/o formación en análisis de datos	Experiencia en el sector Turismo.	Programas de Análisis de datos	Habilidades sociales, en especial de comunicación.

PUESTOS DE TRABAJO QUE PUEDEN DESAPARECER

Esta tabla incluye un resumen de los **puestos de trabajo que pueden desaparecer en un futuro:**

Nombre del puesto	Proceso de transformación que están sufriendo
Cocinero/a de comida rápida	La elaboración de alimentos de la denominada comida rápida requiere procesos de producción repetitivos que a la larga se cree que se van a automatizar ya que el conocimiento de los profesionales no aporta valor al alimento.
Personal de venta de entradas de cine y espectáculos	Las salas de cine **también sufrirán los efectos de la automatización.** Las **aplicaciones móviles orientadas a la compra de entradas**, las exhibiciones a la carta o la gestión de la venta de alimentos en los centros de ocio por parte de máquinas podrían definir el cine del futuro más próximo.

PUESTOS DE TRABAJO QUE SE ESTÁN TRANSFORMANDO

Esta tabla incluye un resumen de los **puestos de trabajo que se están transformando:**

PUESTOS DE TRABAJO QUE SE ESTÁN TRANSFORMANDO	
Nombre del puesto	**Proceso de transformación que están sufriendo**
Agente de viajes	Los procesos de compra de servicios y alquiler de establecimiento se están digitalizando. La pandemia COVID 19 ha acelerado este proceso y las agencias de viajes físicas están transformando sus procesos de venta. A corto plazo, en España, se cree que van a desaparecer un 60% de las agencias de viajes
Camareros/as	El sector de la hostelería se está transformando y la pandemia ha acelerado ese cambio. Algunos negocios han empezado ya a instalar en sus locales unos **sistemas informáticos que permiten a los clientes seleccionar lo que van a tomar a través de una Tablet** situada la mesa, de forma que el pedido se envía directamente a cocina por vía digital. Los camareros van a seguir existiendo, pero con conocimientos digitales para usar tablets, apps…
Cocinero/a	El objetivo de los profesionales de la cocina era cocinar y servir durante unas horas muy establecidas, buscando más la satisfacción gustativa que el control de productos. Actualmente, el cambio de formato a ofertas culinaria abiertos durante 24/7 por internet, y cuya tarea principal es la producción y estandarización de recetas, con un alto control de stocks y cuidado sanitario. La tecnología ya es obligatoria para los profesionales que trabajen en cocina, al igual que los idiomas en Sala.
Guías turísticos e informadores turísticos	El mejor cliente no es el satisfecho, sino el sorprendido; por lo que las guías turísticas van a adquirir su valor por la creatividad e innovación de su mensaje. En los ambientes cerrados se tienen que transformar el servicio por la interacción con móvil o Tablet. En el exterior, el servicio puede utilizar el apoyo de las tecnologías y lo que va a dar valor es el la personalización y la atención al turista.
Supervisora o Gobernante	La supervisión de pisos se está transformando por la digitalización de los procesos, antiguamente el control se realizaba en papel y la tendencia es a realizarlo a través de un dispositivo electrónico. La supervisora o gobernante necesita competencias digitales.
Comercial turístico	El análisis de datos ha transformado todo el proceso de comercialización del servicio por lo que estos profesionales deben conocer e integrar herramientas de Smart data e inteligencia turística en los procesos de identificación y análisis de oportunidades.

4. DIAGRAMA DE EMPRESA

A continuación, se incluye un diagrama (mapa de procesos) representativo de una empresa del sector, que permita representar el proceso productivo, así como la localización de cada competencia y perfil profesional demandado por el puesto.

Mapa de procesos actual:

Mapa de procesos y ubicación de los puestos de trabajo en el futuro:

Los principales cambios que se van a producir en el sector y que transforman los mapas de procesos actuales y futuro, afectan a los siguientes puestos de trabajo:

- Responsable de marketing y marketing digital, que tendrá que tener conocimientos de análisis de datos para poder dirigir las campañas de marketing y habilidades para conectar con los clientes.
- Los agentes de viaje, que deberán incorporar conocimientos en análisis de datos y ofrecer un servicio más personalizado, de forma que sea su propuesta de valor.
- Cocineros que deberán incorporar robots en la elaboración de comida y conocimientos en NNTT, ya que la tendencia es que las comandas sean digitales y se pueda realizar un control de tiempo y de producto utilizado en los procesos.
- Camareros que deberán incorporar conocimientos en NNTT ya que los procesos de recogida de comanda se están digitalizando.
- La supervisora o gobernanta que deberá incorporar conocimientos en NNTT, para poder realizar la supervisión de forma digital.
- Informadores turísticos y guías turísticos con conocimientos en NNTT en especial para actividades en el interior

5. MATRIZ DE COMPETENCIAS, PUESTOS Y PROCESOS:

A partir del análisis de procesos, y de los puestos de trabajo (actuales y futuros) y del proceso de transformación que están experimentando, se ha elaborado una matriz que identifica, **para cada proceso productivo**:

- La identificación del puesto de trabajo.
- El tipo de ocupaciones asociadas, indicando si están en demanda actual, en riesgo de desaparición, o en proceso de transformación.
- La descripción del perfil de cada uno de esos puestos, indicando:
    - La formación requerida
    - Los conocimientos complementarios actuales
    - Los conocimientos complementarios futuros.
    - Las competencias técnicas actuales
    - Las competencias no técnicas (o softskills)

La tabla cruzada que se presenta se ha obtenido cruzando las siguientes fuentes de información:

- Ofertas laborales del sector.
- Estudios e informes utilizados en la fase 1 de los trabajos.
- Entrevistas con empresas y asociaciones del sector, para validar la información obtenida.

Para facilitar la lectura de la tabla, el tipo de ocupación se ha codificado con el siguiente código de colores:

Demanda actual

En riesgo de desaparición

En proceso de transformación

Procesos productivos	Puestos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requerida	Conocimientos complementarios	Conocimientos complementarios futuros	Competencias técnicas actuales	Competencias no técnicas (soft skills)
Inteligencia turística	Analistas de Datos	Demanda actual	Ingeniería y/o formación en análisis de datos	Valorable estudios o especialización (máster, postgrado, PhD) en Data Science Artificial. Valorable formación o experiencia en desarrollo de plataformas web o arquitecturas de datos. Experiencia en programación Python Valorables conocimientos en programación web en Django, PhP/Laravel. Valorable el desarrollo de sistemas inteligentes y algoritmos.	Los conocimientos técnicos se tienen que complementar con conocimiento en el sector turístico e inteligencia artificial.	Capacidad de desarrollar tareas de procesamiento, limpieza y verificación de la integridad de los datos. Capacidad de realizar analítica de datos avanzada y visualización de resultados. Capacidad de diseñar, implementar, probar y automatizar algoritmos de Machine Learning. Competencias de I+D en las áreas de tecnología y servicios avanzados. Capacidad de desarrollar e implementar soluciones innovadoras que utilicen los diferentes tipos de tecnología y diseñar pruebas de concepto.	Se valorará la capacidad para la redacción de publicaciones científicas
Inteligencia turística	Revenue management	Demanda actual	ADE, Economía, Ingeniería, Física o Matemáticas	Formación de postgrado en Revenue Management,	Big data	Capacidad de definir y llevar a cabo estrategias de "pricing" basadas en segmentos de mercado.	Habilidades analíticas altamente cuantitativas. Pensamiento y mentalidad estratégica. Sentido comercial. Fuerte influencia y habilidades de

Procesos productivos	Puestos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requerida	Conocimientos complementarios	Conocimientos complementarios futuros	Competencias técnicas actuales	Competencias no técnicas (soft skills)
				Marketing, Gestión de la Distribución		Capacidad de controlar el volumen de ventas a través de los diferentes canales de distribución, Realizar previsiones de demanda. Participar en la elaboración de presupuesto anual. Capacidad de revisar los cuadros de control, convenciones y calendarios de eventos de la ciudad y crear bases de datos de eventos y estacionalidad. Capacidad de realizar el análisis diario del pick-up, análisis de la competencia y posicionamiento de precios. Capacidad de aplicar los precios y las restricciones en línea con la estrategia establecida con el fin de maximizar los beneficios. Capacidad de realizar análisis de rendimiento, demanda y competencia. Capacidad de supervisar el rendimiento del mercado y el rendimiento de los canales y segmentos.	comunicación. Trabajar bien en equipo. Pensamiento crítico. Capacidad resolutiva y de innovación. Independencia para la toma de decisiones
Marketing	Ventas / Comercial sector turismo	En transformación	Bachillerato.	Nivel B2 en inglés. Idioma alemán	Análisis de datos.	Capacidad de relación con los clientes. Competencias de comunicación para brindar información general sobre los productos. Capacidad de apoyar a los clientes en la gestión de reservas.	Excelentes habilidades comunicativas. Capacidad de negociación e influencia.

Procesos productivos	Puestos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requerida	Conocimientos complementarios	Conocimientos complementarios futuros	Competencias técnicas actuales	Competencias no técnicas (soft skills)
						Capacidad de crear una buena primera impresión proporcionándoles una gran experiencia.	
Marketing	Agente de viajes	En transformación	Formación en Turismo	Programa de facturación Beroni Software: Amadeus Conocimiento de destinos turísticos	Análisis de datos para personalizar el servicio.	Capacidad de asesorar, confección y venta de productos y servicios turísticos así como el resto de las tareas propias del puesto: Emisión de billetes aéreos, reservas de hoteles, alquiler de coches, billetes de tren	Habilidades de comunicación. Atención al cliente. Empatía.
Marketing	Responsable de Marketing y gestor de contenido de webs de turismo	Demanda actual	Formación en Marketing, Turismo, Relaciones Públicas o Publicidad	Inglés hablado y escrito (mínimo B2). Segundo idioma (francés, alemán o chino) Manejo de redes sociales Experiencia con ERPs de gestión, CRM -experiencia en tecnologías y herramientas digitales para la comunicación, blog, analytics. Experiencia en maquetación de folletos y catálogos	Conocimiento en Neuromarketing Conocimiento de estrategias de marketing digital, SEO (social media, branding, social selling, in-bound marketing, palabras clave	Capacidad de diseñar e implementar la visión y estrategia de marketing. Capacidad de elaboración del presupuesto de su área Capacidad de desarrollar, implementar, seguir y analizar las campañas de marketing digital en los distintos canales (especialmente B2C), proyectos y acciones Capacidad de generarnegocio a través de sus acciones en los distintos programas corporativos Capacidad de detectar de nuevas oportunidades de negocio. Generar ideas para el desarrollo de nuevos productos y servicios	Buenas dotes comunicativas. Adaptación de trabajo en entornos dinámicos. Organización y planificación de tareas Alta capacidad de negociación

Procesos productivos	Puestos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requerida	Conocimientos complementarios	Conocimientos complementarios futuros	Competencias técnicas actuales	Competencias no técnicas (soft skills)
				físicos (indesign, ilustrator, photoshop).		Capacidad de conseguir los objetivos fijados	
Márketing digital	Responsable de marketing digital	Demanda actual	Licenciatura en Publicidad y RRPP, Marketing, Administración de Empresas o similar.	Conocimiento y gestión de campañas de marketing digital/Performance enfocadas a conversión y respuesta directa: SEO, SEM, Social media ads, RTB, gestión de RRSS(adwords, Facebook, Twitter, Emailing, Display, Web, Métrica web) Generación de leads a través de planes de marketing online, alcanzando los objetivos y estrategia establecidos para cada proyecto en clara sintonía con la Dirección Comercial.	Análisis de datos	Capacidad de desarrollar e implantar el plan anual de marketing on line asegurando la coherencia de los mensajes transmitidos al público objetivo. Capacidad de comunicación. Capacidad de posicionar la marca a nivel nacional e internacional.	Habilidades de comunicación Atención al cliente Storytelling Adaptación al cambio Empatía

Procesos productivos	Puestos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requerida	Conocimientos complementarios	Conocimientos complementarios futuros	Competencias técnicas actuales	Competencias no técnicas (soft skills)
				Medición, análisis y extracción de conclusiones sobre la efectividad de las campañas realizadas.			
Atención al cliente	Gestor comercial de reservas vacacionales	Demanda actual	Licenciatura o Diplomatura en Turismo	Google Drive y buen nivel en el uso del paquete Microsoft Office.	Capacidad de personalizar los servicios	Capacidad de comunicación comercial por e-mail y por teléfono con los contactos generados a través de la página web para captar sus necesidades y ofrecer servicios disponibles que mejor se adapte a sus necesidades. Su objetivo será conseguir de forma natural un alto nivel de contratación de reservas mediante un excelente asesoramiento en la gestión de la reserva. Capacidad de realizar tareas administrativas asociadas a la venta de reservas así como seguimiento de contactos en curso. Atención a huéspedes durante su estancia para la gestión y seguimiento de incidencias o incluso proporcionarles	Instinto comercial y facilidad para las relaciones interpersonales. Capacidad de trabajo en ambiente de alto nivel resolutivo. Alta capacidad de aprendizaje continuo y de trabajo en equipo.

Procesos productivos	Puestos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requerida	Conocimientos complementarios	Conocimientos complementarios futuros	Competencias técnicas actuales	Competencias no técnicas (soft skills)
						información turística durante su estancia. Atención y Recepción, así como gestión de llamadas.	
Atención al cliente	Teleoperador/a atención cliente turismo	En transformación	Bachillerato	Amadeus. Manejo y configuración de Sistemas Operativos, servicios de Internet, e-mail y navegadores. Idioma portugués	Competencias digitales en el manejo de NNTT. Capacidad de personalizar el servicio.	Realizar la venta de productos y servicios a través de diferentes canales de comercialización. Transmitir y recibir información con clientes y agentes externos a la empresa. Gestionar documentación administrativa y relacionada con el proceso de compra. Asesorar y resolver cualquier clase de incidencia, consulta o problema. Ofrecer apoyo al resto de departamentos cuando sea necesario.	Habilidades comunicativas de forma oral y escrita.
Atención al cliente	Informador turístico	En transformación	Graduados/as en Geografía, o Historia, o Historia del Arte, turismo, Técnicos/as en Empresas y Actividades Turísticas, Técnicos/as Superiores en Comercialización e Información Turística,	Office. Idiomas	Competencias digitales en el manejo de NNTT. Capacidad de personalizar el servicio	Capacidad de asesorar a los turistas que visitan un lugar sobre los recursos y actividades que pueden encontrar. Saber transmitir la originalidad de la región, más allá de un listado de monumentos, restaurantes o eventos, para captar la fidelidad de un turista que cada vez es más exigente.	Habilidades de comunicación

Procesos productivos	Puestos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requerida	Conocimientos complementarios	Conocimientos complementarios futuros	Competencias técnicas actuales	Competencias no técnicas (soft skills)
			Técnicos/as Superiores en Alojamientos o Técnicos/as Superiores en Agencias de Viajes.				
Gastronomía	Responsable de operaciones de sala	Demanda actual	Técnico superior en restauración Dirección de restauración.	Informática a nivel de usuario (Mail y paquete Office.)	Sistemas informáticos hosteleros TPV / POS.	Capacidad de realizar protocolo en eventos, servicio a la carta. Técnicas y procedimientos. Café. Servicio de café y cafés especiales. Iniciación a la cata del vino. Conocer la oferta gastronómica y principales técnicas de cocina. El mundo de la cerveza.Destilados y licores. Elaboraciones a la vista del cliente. Trinchado y desespinado a la vista del cliente. Maridajes. Como armonizar cada bebida con cada plato.	Clara orientación al logro, fuerte liderazgo, creatividad, dinamismo
Gastronomía	Jefe/a cocina	Demanda actual	Formación profesional o ciclo formativo grado medio/ superior en cocina y gastronomía.	Dominio de aplicaciones informáticas de gestión de cocina y ofimática	Manejo de robots de cocina. Competencias digitales para el manejo de NNTT	Conocimientos sobre las bases de los fundamentos físicos y químicos de lo que sucede en cocina. Conocimiento de gastronomía local e internacional. Conocimiento de las técnicas básicas de panadería y repostería. Conocimiento de las técnicas clásicas a las técnicas vanguardistas de la cocina.	Capacidad de organización

Procesos productivos	Puestos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requerida	Conocimientos complementarios	Conocimientos complementarios futuros	Competencias técnicas actuales	Competencias no técnicas (soft skills)
Gastronomía	Ayudante de comedor	Demanda actual	Formación específica en restauración	Certificado de Manipulador de Alimentos Inglés: Nivel básico (A2)	Manejo de Nuevas Tecnologías	Capacidad de atención y custodiar al alumnado durante las comidas, y el tiempo anterior y posterior a las mismas, así como, en su caso, durante el traslado del alumnado al centro con comedor. Capacidad de resolución de las incidencias que pudieran presentarse durante ese tiempo. Capacidad de prestar especial atención a la labor educativa del comedor: Adquisición de hábitos sociales e higiénicos-sanitarios y correcta utilización del menaje del comedor.	Orientación al cliente y al detalle Capacidad de aprendizaje Trabajo en equipo Predisposición e iniciativa
Gastronomía	Camarero/a	En transformación	Formación básica E.S.O o similar. Carnet de manipulador de alimentos	Office	Sistemas informáticos hosteleros TPV / POS.	Conocimiento y dominio de la carta de productos y platos, manejo con soltura la carta de vinos y las técnicas de servicio, así como tener cierto conocimiento de la situación y expectativas de la competencia.	Atención al cliente
Gastronomía	Maitre	Demanda actual	Formación en Hostelería y Restauración.	Protocolo en servicio Conocimientos en vinos, sino con formación de sumille. Conocimientos de informática en Word, Excel y sistemas de gestión	Sistemas informáticos hosteleros TPV / POS. Competencias digitales en NNTT	Atención al cliente, sugerencias y toma de pedidos. Capacidad de organización de las mesas, cubiertos, copas y bares antes, durante y después de los servicios del restaurante y el bar. Ayudar con la limpieza del restaurante y el bar antes y después de los servicios. Capacidad de ofrecer consejos y explicar los platos del Chef a los	Buenas habilidades comunicativas, de venta e imagen clásica y formal Alto compromiso para trabajar en equipo, atención al cliente., organizar y dirigir un equipo de trabajo, rápido y organizado, responsabilidad, responsabilidad para cumplir y hacer cumplir con todas las exigencias que

Procesos productivos	Puestos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requerida	Conocimientos complementarios	Conocimientos complementarios futuros	Competencias técnicas actuales	Competencias no técnicas (soft skills)
						comensales. Proponer acompañamientos y bebidas en función del menú de cada ocasión. Colaborar en la entrada del restaurante organizando a los comensales.	conlleva el puesto, saber coordinar. Mostrar dinamismo y resolución ante cualquier incidencia
Gastronomía	Cocinero/a de comida rápida	En riesgo de desparecer	Educación Secundaria Obligatoria. Valorable formación en Hostelería	Manipulación de alimentos		Preparar alimentos y bebidas simples o ya preparados, tales como sándwiches, hamburguesas, pizzas, pescado y patatas fritas, ensaladas y café Lavar, cortar, medir y mezclar los alimentos para cocinar.	Capacidad de concentración Atención al detalle Rapidez organización
Gastronomía	Cocinero/a	En transformación	Educación Secundaria Obligatoria. Formación en Restauración	Manipulación de alimentos	Competencias digitales de NNTT. Habilidad en el manejo de robots	Elaboración de platos y menús. Preparación de los ingredientes. Gestión de la cocina	Carácter positivo, sea flexible, proactivo/a y sepa trabajar en equipo.
Alojamiento	Recepcionista de alojamientos turísticos	Demanda actual	Grado en dirección internacional de empresas de turismo y ocio u otra formación en turismo	Idiomas. Ofimática.	Software de Gestión. Conocimientos de marketing y RRSS.	RESERVAS Capacidad de: · Revisar las reservas y bookings · Generar informes diarios y coordinación con los distintos departamentos del hotel · Verificar diariamente las llegadas y salidas · Asignar las llegadas diarias así como las atenciones VIP · Check in y check out ATENCIÓN AL CLIENTE Capacidad de: · Recibir, tramitar y dirigir las reclamaciones de los clientes a los servicios correspondientes	Habilidades comunicativas y de negociación Capacidad de planificación y organización Habilidades para resolver problemas y toma de decisiones Trabajo en equipo Orientación al cliente Amabilidad y simpatía, don de gentes Atención al detalle Alemán nivel alto y conocimiento de inglés Manejo de herramientas informáticas

Procesos productivos	Puestos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requerida	Conocimientos complementarios	Conocimientos complementarios futuros	Competencias técnicas actuales	Competencias no técnicas (soft skills)
						FINANZAS Capacidad de: · Cuadrar la caja de los diferentes turnos · realizar la facturación, cotización y mecanización de reservas	Conocimientos de Timón Hotel Puntualidad, motivación e implicación en la empresa Se valorará que sea residente de la zona
Alojamiento	Supervisora o Gobernanta	En transformación	Formación Profesional Grado Medio - Hostelería y Turismo	Conocimiento en control de costes y e inventario.	Competencias digitales y manejo de nuevas tecnologías	Realización de inventarios, gestión de compras de material y uniformes de personal. Asignación de tareas, reparto de planes de trabajo y confección de turnos Revisión de la limpieza en las habitaciones y zonas comunes Gestión, supervisión y formación del personal a su cargo Atención de clientes y seguimiento de sus necesidades y satisfacción. Seguimiento e implantación del presupuesto en su área de gestión	Habilidades organizativas y de planificación de horarios Orientación al detalle Capacidad para gestionar equipos y trabajar bajo presión, con dotes de mando y liderazgo.
Servicios	Subgerencia de centro de ocio	Demanda actual	Diplomatura relacionada con Hostelería, Turismo y/o Empresariales.	Comprensión de los aspectos financieros, relacionados con el día a día del Centro	Software de gestión.	Capacidad de atención al cliente Control y gestión del centro de trabajo. Capacidad de organización y coordinación de las tareas diarias y del equipo humano. Capacidad de alentar a la excelencia del servicio. Capacidad de gestionar debidamente los recursos, empleando procesos y sistemas adecuados para maximizar la efectividad. Supervisar los inventarios	Carácter extrovertido, positivo, enérgico y entusiasta. Capacidad resolutiva. Capacidad para aprender y capacitar a otros, Pasión por el trabajo bien hecho. Habilidades organizativas.

Procesos productivos	Puestos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requerida	Conocimientos complementarios	Conocimientos complementarios futuros	Competencias técnicas actuales	Competencias no técnicas (soft skills)
						mensuales. Colaborar en el análisis de la Cta. De Explotación y aplicar medidas correctoras si es necesario. Afianzar relaciones y sinergias con el resto de los negocios de proximidad. Coordinación de las tareas de mantenimiento Tareas administrativas cuadre semanal, realización de horarios, comandas, análisis de cuenta de explotación, etc	
Servicios	Monitor/a de ocio y tiempo libre	Demanda actual	Certificado de profesionalidad de monitor de tiempo libre o similar	No se identifica	Competencias digitales para el manejo de NNTT. Idiomas.	Capacidad de conocer el ambiente, entorno y grupo en el que desarrolla su acción. Detectar las necesidades. Actuar como canal receptivo de demandas. Elaboración de proyectos y presupuestos. Diseño de programaciones. Trabajo sobre metodología a seguir. Diseño y ejecución de evaluaciones. Reuniones de coordinación, seguimiento y valoración. Diseño y ejecución de las evaluaciones. Fomentar el trabajo en equipo, la cooperación y el consenso. Potenciar las habilidades humanas y creativas del equipo. Actuar en la resolución de conflictos.	Personas proactivas, empáticas, con ganas de trabajar y amantes del sector.

Procesos productivos	Puestos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requerida	Conocimientos complementarios	Conocimientos complementarios futuros	Competencias técnicas actuales	Competencias no técnicas (soft skills)
						Fomentar las potencialidades de cada persona. Asesorar, orientar, aconsejar, supervisar, adaptar, reconducir, motivar, y en general estar alerta tanto del equipo de trabajo, como de la actividad y fundamentalmente de las personas que disfrutan de la actividad. Evaluar. Facilitar las relaciones interpersonales, potenciar la comunicación y crear un clima positivo en el grupo. Estimular la creatividad y la autogestión del grupo. Ofrecer seguridad y transmitir optimismo. Propiciar el disfrute y un ambiente distendido y amable.	
Servicios	Técnico/a deportivo multidisciplinar	Demanda actual	Licenciado en CAFYD o TAFAD. Titulación de Socorrista acuático.	Formación básica en Actividad dirigida con soporte musical Formación de Les Mills y otras actividades: Formación en actividades acuáticas y natación	Competencias digitales que serán demandas para la transmisión de las actividades a través de las NNTT.	Fomentar la práctica del Deporte, en general, y de todas las actividades deportivas del centro, en particular, ayudando así a promover una vida saludable. Aplicar los programas de entrenamiento establecidos, según los procedimientos y directrices marcados.	Motivación. Habilidades de comunicación

Procesos productivos	Puestos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requerida	Conocimientos complementarios	Conocimientos complementarios futuros	Competencias técnicas actuales	Competencias no técnicas (soft skills)
Servicios	Personal para salas: casino, bingo…	Demanda actual	Educación Secundaria Obligatoria. Formación en Hostelería y Turismo.	Valorable experiencia en montaje y mantenimiento de hardware en equipos informáticos (máquinas recreativas)	Competencias en Nuevas Tecnologías y programación de máquinas	Capacidad de realizar las funciones específicas del puesto (venta de cartones y locución)	Dinamismo Capacidad de motivación
Servicios	Personal de venta de entradas: cine, espectáculos	En riesgo de desaparición	Educación Secundaria Obligatoria.			Cobro en la caja y atención al cliente Gestión de entradas	Atención al cliente