



PERFÍS E COMPETENCIAS PROFESIONAIS DO SECTOR TURISMO E LECER

1. ESTATÍSTICAS DO MERCADO LABORAL DO SECTOR TURISMO E LECER EN GALICIA.....	3
2. PROSPECTIVA DO MERCADO LABORAL NO SECTOR TURISMO E LECER.....	5
3. EVOLUCIÓN DOS POSTOS DE TRABALLO NO SECTOR TURISMO E LECER	7
4. DIAGRAMA DE EMPRESA.....	15
5. MATRIZ DE COMPETENCIAS, POSTOS E PROCESOS:.....	17

1. ESTATÍSTICAS DO MERCADO LABORAL DO SECTOR TURISMO E LECER EN GALICIA

Segundo o informe de ARDAN, “O sistema produtivo sectorial Turismo, viaxes e lecer”, Galicia rexistra 1.523 empresas e 21.791 empregos asociados, o que supón o case 6 % do total de postos de traballos da rexión.



Fonte. Informe ARDAN, O sistema produtivo sectoriais Turismo, viaxes e lecer. Ano 2020. Consorcio da Zona Franca de Vigo.

A continuación, preséntase a desagregación das actividades do sistema produtivo analizadas, así como o número de empregos que supoñen:

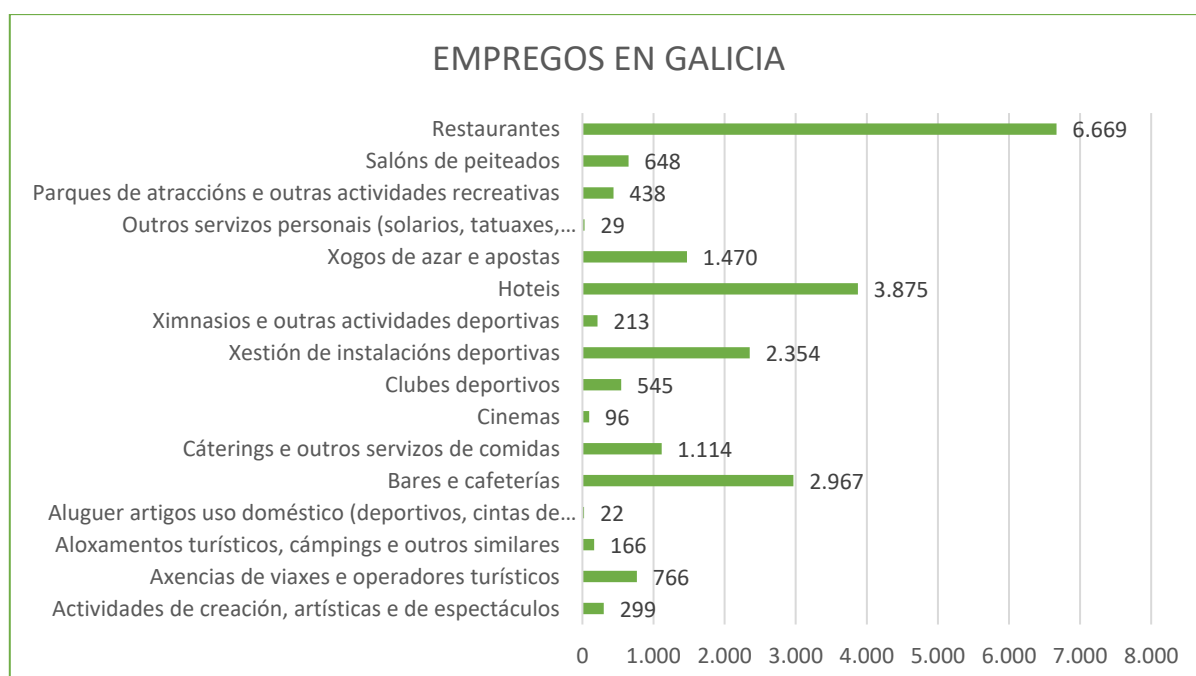
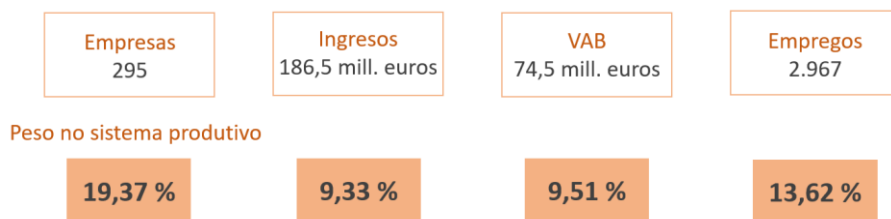


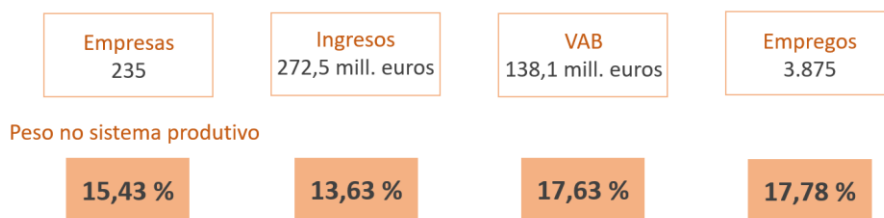
Ilustración 1: Fonte. Elaboración propia a partir de Informe ARDAN, O sistema produtivo sectoriais Turismo, viaxes e lecer. Ano 2020. Consorcio da Zona Franca de Vigo.

Dos 21.791 empregos do sector, o 13,62 % dos postos de traballo do sector xeráronse no subsector dos bares e cafeterías, con 295 empresas, o que supón 2.967 empregos asociados ao sector.



Fonte. Informe ARDAN, Ano 2020. Consorcio da Zona Franca de Vigo.

3.875 empregos xeráronse no subsector dos hoteis, con 235 empresas, o que supón 17,78 % do total de postos de traballo do sector.



Fonte. Informe ARDAN, Ano 2020. Consorcio da Zona Franca de Vigo.

2. PROSPECTIVA DO MERCADO LABORAL NO SECTOR TURISMO E LECER

Contexto do mercado laboral no sector turismo e lecer

Para contextualizar a prospectiva do mercado laboral no sector, é importante considerar os seguintes factores:

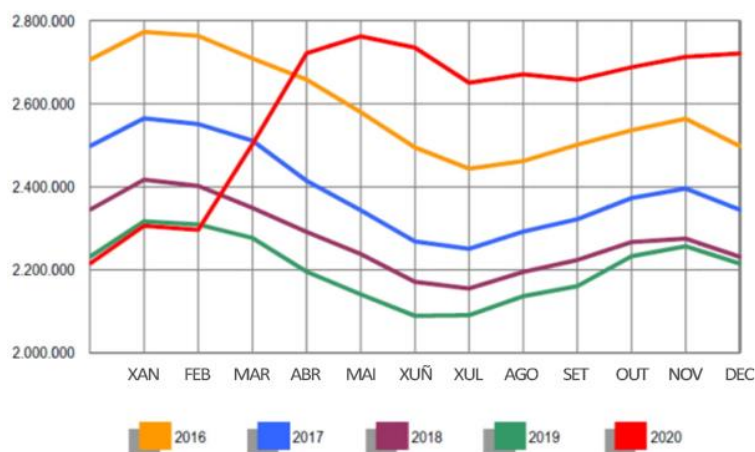
- Segundo o World Economic Forum, España é o líder clasificación no índice de competitividade do turismo. Grazas aos máis de 80 millóns de turistas que chegan a España cada ano, sitúase como o segundo país máis visitado do mundo, só por detrás de Francia.
- Foi dos sectores que peores consecuencias sufriu tras o paso da pandemia sanitaria, debido sobre todo ás restricións de mobilidade dentro do país e á redución de chegadas de turistas por estrada ou tren. O sector turismo e lecer rexistra a maior destrución de emprego en 2020 do conxunto da economía española.
- Durante o ano 2020, 3.900.000 turistas internacionais visitaron España. Galicia foi visitada por 544.456 turistas internacionais, o que supón un 13,9 %. A visita de turistas nacionais durante 2020 a Galicia foi de 5.000.000 millóns de persoas.

É importante destacar que, en Galicia, a presenza de grandes cadeas hostaleiras é menor en comparación coa media nacional e a maioría dos establecementos turísticos son empresas familiares de tamaño pequeno.

Debido a isto, é habitual que una mesma persoa desempeñe varias funcións ou postos de traballo de maneira simultánea, polo que na descrición de perfís (competencias técnicas e non técnicas identificada neste informe) é importante considerar que no caso de Galicia, varios destes postos, poden recaer en moitas ocasións nunha mesma persoa.

Segundo as cifras publicadas polo Ministerio de Traballo e Economía Social, o paro rexistrado nas oficinas do Servizo Público de Emprego Estatal (SEPE) pasou de case 3,2 millóns a finais de 2019 a 3,9 millóns ao termo de 2020. O último exercicio pechouse con preto de 725.000 desempregados máis que un ano antes e 360.105 afiliados menos. A chegada da pandemia sanitaria chega para interromper seis anos consecutivos de crecemento do emprego no sector e sete anos de redución de paro. O subsector da hostalería e actividades artísticas, recreativas e de entretemento é o que presenta peores cifras con 323.277 afiliados menos o ano pasado, o que supón unha redución do 19 % no número de cotizantes.

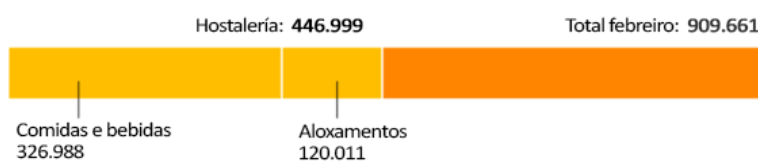
O ano 2020 acababa con 3.888.137 parados rexistrados (1.663.016 homes e 2.225.121 mulleres), un 22,9 % máis ca en 2019, o que supón o primeiro incremento anual desde 2012.

Evolución do paro por meses, 2016- 2020

Evolución do paro 2016 – 2020 Fonte, Hosteltur

Existe un gran número de traballadores que se atopan en situación de ERTE (a media mensual do pasado ano 2020 reflicte 446.999 traballadores en ERTE do sector hostalería en España). Aproximadamente, 2 de cada 10 persoas en ERTE pertencen ao sector turismo.

En Galicia, en decembro de 2020, un 46 % dos traballadores do sector turismo estaban en situación de ERTE.



Fonte. Elaborado polo País con datos extraídos da Seguridade Social.

Previsións de emprego

De acordo cunha análise da plataforma de emprego InfoJobs, espérase a recuperación de 200.000 postos de traballo durante o ano 2021, a condición de que a evolución da situación sanitaria non obrigue a novos paróns drásticos, aínda que tamén dependerá dos niveis de vacinación que se alcancen para verán.

Desde Exceltur esperan que o ano 2021 “teña un primeiro trimestre de moi baixa actividade, unha suave e paulatina recuperación da demanda española no segundo trimestre, un verán substancialmente mellor que o de 2020 por maior impulso dos españois e unha notable reactivación dos estranxeiros”.

Prevese que o sector turismo e lecer recupere a súa actividade en 2021 cun aumento do 100 % tras unha caída de case o 70 % o ano pasado, aínda que dependerá tanto de que non haxa novas restricións como das axudas directas e ERTes estruturais. Exceltur reclama “ademais de manter o plan da SEPI de apoio en xeral para todas as empresas, é necesario un plan de rescate específico para o turismo baseado noutros dous grandes alicerces: a figura dun ERTE estrutural ata decembro de 2021 e axudas directas de 5.316 millóns como única posibilidade de asegurar o salvamento dun bo número de empresas turísticas españolas viables”.

A situación en España durante o mes de xuño de 2021 cunha porcentaxe de poboación vacinada coa pauta completa que en Galicia chega xa case ao 50 %. A normalidade pospandemia comeza a tomar corpo tamén na actividade económica e no mercado laboral, especialmente no turismo. Segundo a empresa de recursos humanos Adecco, durante os meses de verán de 2021, moitas das persoas que seguen acollidas a un ERTE

poderán reincorporarse ao mercado de traballo e será o momento en que sectores máis castigados como a hostalería e o turismo poidan reactivarse a bo ritmo de facturación e contratación de persoal”.

3. EVOLUCIÓN DOS POSTOS DE TRABALLO NO SECTOR TURISMO E LECER

As empresas sufriron un dano 360 graos pola pandemia de Covid-19 e en sectores como o turismo os efectos foron máis devastadores aínda cunha perda de emprego moito máis acentuada. Nese contexto, o sector ten a oportunidade de axilizar tempos e reconstruír os seus RRHH en base a novos paradigmas que potencien a recuperación das compañías.

Desde o Foro Económico Mundial aseguran que para o ano 2025 os empresarios dividirán a partes iguais o traballo entre persoas e máquinas. Aumentará a demanda das funcións que potencian as competencias humanas e as máquinas centraranse no tratamento de información e datos. Con todo, é certo que o 43 % das empresas enquisadas por esta mesma entidade indican que están dispostas a reducir a súa forza laboral debido á integración de tecnoloxía, o 41 % ten previsto ampliar o uso de contratistas para traballos especializados e o 34 % prevé ampliar a súa forza laboral debido á integración tecnolóxica.

A pesar de que se espera unha recuperación bastante rápida do emprego unha vez se retiren as restricións de mobilidade e horario para establecementos e aloxamentos turísticos, é probable que a desigualdade se vexa agravada por dúas razóns fundamentais:

- A integración da tecnoloxía nun sector cuxo emprego é maioritariamente de baixa cualificación (baixa profesionalización).
- A recesión económica provocada pola pandemia sanitaria.

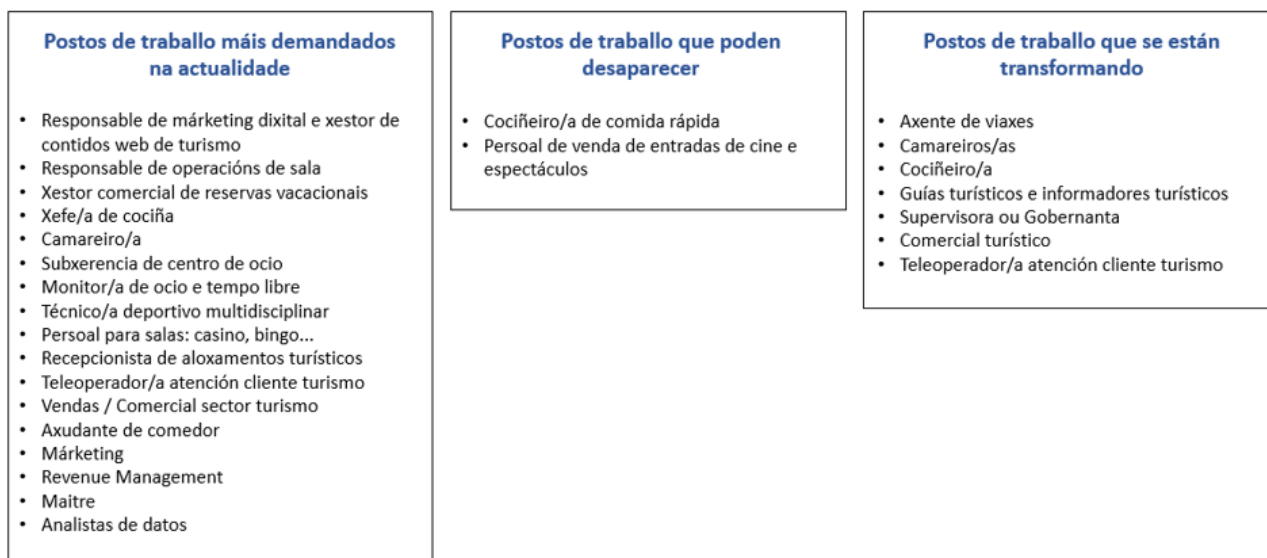
Se tratamos de deixar a un lado a pandemia sanitaria, numerosos expertos aseguraban que o sector turismo e lecer sería un dos sectores que maior aumento da taxa de empregabilidade rexistraría ata o ano 2027. Aínda que se trincou significativamente coa chegada da COVID-19, os mesmos expertos aínda afirman que os cambios que se producirán no ámbito tecnolóxico e formativo neste sector continuarán sendo tendencias que nin sequera a chegada da COVID poderá frear. Este proceso de transformación enmárcase no seguinte contexto:

- A transformación dixital e a implantación das tecnoloxías da información e da comunicación (TIC) ofrecen á industria turística un cambio estratéxico que está a provocar a aparición de novos perfís profesionais.
- Actualización ou mellora dos actuais para adaptalos a novos conceptos como o Big Data e o márketing dixital, entre outros.
- Turismo 4.0 busca persoas capaces de desenvolver varias tarefas á vez, con competencias transversais.
- Debido ao marcado carácter internacional do sector turismo e lecer, será especialmente demandado o **dominio doutros idiomas** (especialmente inglés), tanto nos postos de alta cualificación como naqueles con cualificacións baixas e medias.
- Aínda que entre os postos de traballo que demandan titulacións superiores é especialmente valorado o tipo de titulación, rama ou as cualificacións, no caso dos perfís con baixa cualificación, o que é máis valorado polas empresas é contar coa **experiencia** que avale os coñecementos e estase incrementando a demanda de competencias dixitais: SEO, SEM, e-commerce, Redes Sociais.

Google Analytics, Márketing Dixital, Sistemas TPV hostaleiros, Google Drive, Amadeus...

- No que respecta ás soft skills, dentro do sector turismo e lecer destaca a demanda de habilidades como traballo en equipo, orientación a resultados, liderado, creatividade, dinamismo, habilidades comerciais, organización, resolución de conflitos, proactividade, entusiasmo, positividade, empatía, escoita activa e negociación.

O sector turismo e lecer é un sector estratéxico en Galicia que se enfrenta na actualidade a un proceso de transformación que leva consigo a **transformación dalgúns postos de traballo**, tal e como representa a seguinte figura:



As seguintes táboas ofrecen unha análise con maior grao de detalle da formación, coñecementos e competencias (técnicas e non técnicas) que na actualidade están a esixirse a estas tres categorías de postos de traballo (tanto os máis demandados na actualidade, como aos que se están transformando e en risco de desaparecer).

Esta análise, realizouse a partir dos seguintes niveis de información:

- Revisión dos requisitos que se esixen en ofertas laborais
- Entrevistas con empresas do sector
- Análise de procesos das empresas do sector

REQUISITOS ESIXIDOS NAS OFERTAS LABORAIS DO SECTOR

Esta táboa inclúe un resumo dos postos de traballo que máis se demandan na actualidade no sector turismo e lecer así como o perfil de coñecementos e competencias que se lles esixe:

POSTOS DE TRABALLO MÁIS DEMANDADOS NA ACTUALIDADE				
Nome do posto	Titulación requirida	Coñecementos complementarios	Competencias dixitais	Soft skills
Responsable de márketing dixital e xestor de contido de webs de turismo	Licenciatura ou Ciclo Formativo Grao Superior Comercio e Márketing	Non fai referencia explícita.	• SEO • SEM • E-commerce • Facebook • Google Analytics • Youtube • Mailchimp • Márketing dixital	Orientado a consecución de obxectivos Capacidade de traballo en equipo
Responsable de operacións de sala	Técnico superior en restauración Dirección de restauración	Non fai referencia explícita.	• Informática a nivel de usuario (Mail e paquete Office)	Clara orientación ao logro, forte liderado, creatividade, dinamismo
Xestor comercial de reservas vacacionais	Licenciatura ou Diplomatura en Turismo	Non fai referencia explícita.	Google Drive e bo nivel no uso do paquete Microsoft Office.	• Instinto comercial e facilidade para as relacións interpersoais • Capacidade de traballo en ambiente de alto nivel resolutivo • Alta capacidade de aprendizaxe continua e de traballo en equipo
Xefe/a cociña	Formación profesional ou ciclo formativo grao medio/ superior en cociña e gastronomía	Carné de manipulador de alimentos.	Domínio de aplicacións informáticas de xestión de cociña e ofimática.	Capacidade de organización

POSTOS DE TRABALLO MÁIS DEMANDADOS NA ACTUALIDADE				
Nome do posto	Titulación requirida	Coñecementos complementarios	Competencias dixitais	Soft skills
Camareiro/a	Formación básica E.S.O. ou similar	Carné de manipulador de alimentos.	Office	Atención ao cliente
Subxerencia de Centro de Lecer	Diplomatura relacionada con Hostalería, Turismo e/ou Empresariais	Comprensión dos aspectos financeiros, relacionados co día a día do Centro.	Non fai referencia explícita.	Carácter extrovertido, positivo, enérxico e entusiasta Capacidade resolutive Capacidade para aprender e capacitar a outros Paixón polo traballo ben feito Habilidades organizativas
Monitor/a de lecer e tempo libre	Certificado de profesionalidade de monitor de tempo libre ou similar	Curso de monitor de lecer e tempo libre.	Non son requiridas	Persoas proactivas, empáticas, con ganas de traballar e amantes do sector
Técnico/a deportivo multidisciplinar	Licenciado en CAFYD ou TAFAD Titulación de Socorrista acuático	Formación básica en Actividade dirixida con soporte musical. Formación de Lles Mills e outras actividades: Formación en actividades acuáticas e natación.	Office	Motivación. Habilidades de comunicación
Persoal para salas: casino, bingo...	Educación Secundaria Obrigatoria. Valorable formación en hostalería e turismo	Non son requiridas.	Non son requiridas.	Dinamismo Capacidade de motivación Atención ao cliente Proactiva, resolutive e capacidade de liderado
Recepcionista de aloxamentos turísticos	Grao en dirección internacional de empresas de turismo e lecer ou outra formación en turismo	Idiomas	Ofimática	Dotes organizativos e resolutivos Proactividade

POSTOS DE TRABALLO MÁIS DEMANDADOS NA ACTUALIDADE				
Nome do posto	Titulación requirida	Coñecementos complementarios	Competencias dixitais	Soft skills
Teleoperador/a atención cliente turismo	Bacharelato	Idioma portugués.	Amadeus. Manexo e configuración de Sistemas Operativos, servizos da Internet, e-mail e navegadores.	Habilidades comunicativas de forma oral e escrita
Vendas / Comercial sector turismo	Bacharelato	Nivel B2 en inglés. Idioma alemán.	Non fai referencia explícita.	Excelentes habilidades comunicativas Capacidade de negociación e influencia
Axudante de comedor	Formación específica en restauración	Certificado de Manipulador de Alimentos. Inglés: Nivel básico (A2).	Non se requiren	Orientación ao cliente e ao detalle Capacidade de aprendizaxe Traballo en equipo Predispoción e iniciativa
Márketing	Formación en Márketing, Turismo, Relacións Públicas	Inglés falado e escrito (mínimo B2). Segundo idioma (francés, alemán ou chinés). Coñecemento en Neuromárketing.	Manexo de redes sociais.	Bos dotes comunicativos Adaptación de traballo en contornas dinámicas Organización e planificación de tarefas
Revenue Management	ADE, Economía, Enxeñería, Física ou Matemáticas	Formación de posgrao en Revenue Management, Márketing, Xestión da Distribución.	Big Data	Capacidade analítica e de innovación. Habilidades de comunicación
Maitre	Formación en Hostalería e Restauración	Protocolo en servizo Coñecementos en viños, senón con formación de sommelier.	Coñecementos de informática en Word, Excel e sistemas de xestión.	Boas habilidades comunicativas, de venda e imaxe clásica e formal Alto compromiso para traballar en equipo, atención ao cliente, organizar e dirixir un equipo de traballo, rápido e organizado, responsabilidade, responsabilidade para cumprir e facer cumprir con todas as esixencias que implica o posto, saber coordinar

POSTOS DE TRABAJO MÁIS DEMANDADOS NA ACTUALIDADE				
Nome do posto	Titulación requirida	Coñecementos complementarios	Competencias dixitais	Soft skills
Analistas de Datos	Enxeñería e/ou formación en análise de datos	Experiencia no sector Turismo.	Programas de Análises de datos.	Habilidades sociais, en especial de comunicación

POSTOS DE TRABAJO QUE PODEN DESAPARECER

Esta táboa inclúe un resumo dos **postos de traballo que poden desaparecer nun futuro**:

Nome do posto	Proceso de transformación que están a sufrir
Cociñeiro/a de comida rápida	A elaboración de alimentos da denominada comida rápida require procesos de produción repetitivos que a longo prazo se cre que se van a automatizar xa que o coñecemento dos profesionais non achega valor ao alimento.
Persoal de venda de entradas de cinema e espectáculos	As salas de cinema tamén sufrirán os efectos da automatización . As aplicacións móbiles orientadas á compra de entradas , as exhibicións á carta ou a xestión da venda de alimentos nos centros de lecer por parte de máquinas poderían definir o cinema do futuro máis próximo.

POSTOS DE TRABAJO QUE SE ESTÁN TRANSFORMANDO

Esta táboa inclúe un resumo dos **postos de traballo que se están transformando**:

POSTOS DE TRABAJO QUE SE ESTÁN TRANSFORMANDO	
Nome do posto	Proceso de transformación que están a sufrir
Axente de viaxes	Os procesos de compra de servizos e aluguer de establecemento están a dixitalizarse. A pandemia COVID-19 acelerou este proceso e as axencias de viaxes físicas están a transformar os seus procesos de venda. A curto prazo, en España, crese que van desaparecer un 60 % das axencias de viaxes.
Camareiros/as	O sector da hostalería está a transformarse e a pandemia acelerou ese cambio. Algúns negocios empezaron xa a instalar nos seus locais uns sistemas informáticos que permiten aos clientes seleccionar o que van tomar a través dunha tableta situada na mesa, de forma que o pedido envíase directamente á cociña por vía dixital. Os camareiros van seguir existindo, pero con coñecementos dixitais para usar tabletas, aplicacións...
Cociñeiro/a	O obxectivo dos profesionais da cociña era cociñar e servir durante unhas horas moi establecidas, buscando máis a satisfacción gustativa que o control de produtos. Actualmente, o cambio de formato a ofertas culinaria abertas durante 24/7 por Internet, e cuxa tarefa principal é a produción e estandarización de receitas, cun alto control de stocks e coidado sanitario. A tecnoloxía xa é obrigatoria para os profesionais que traballen en cociña, do mesmo xeito que os idiomas en Sala.
Guías turísticos e informadores turísticos	O mellor cliente non é o satisfeito, senón o sorprendido; polo que os guías turísticas van adquirir o seu valor pola creatividade e innovación da súa mensaxe. Nos ambientes pechados téñense que transformar o servizo pola interacción con móbil ou tableta. No exterior, o servizo pode utilizar o apoio das tecnoloxías e o que vai dar valor é o a personalización e a atención ao turista.
Supervisora ou Gobernante	A supervisión de pisos está a transformarse pola dixitalización dos procesos, antigamente o control realizábase en papel e a tendencia é a realizalo a través dun dispositivo electrónico. A supervisora ou gobernante necesita competencias dixitais.
Comercial turístico	A análise de datos transformou todo o proceso de comercialización do servizo polo que estes profesionais deben coñecer e integrar ferramentas de Smart data e intelixencia turística nos procesos de identificación e análise de oportunidades.

4. DIAGRAMA DE EMPRESA

A continuación, inclúese un diagrama (mapa de procesos) representativo dunha empresa do sector, que permita representar o proceso produtivo, así como a localización de cada competencia e perfil profesional demandado polo posto.

Mapa de procesos actual:



Mapa de procesos e localización dos postos de traballo no futuro:



Os principais cambios que se van a producir no sector e que transforman os mapas de procesos actuais e futuro, afectan aos seguintes postos de traballo:

- Responsable de márketing e márketing dixital, que terá que ter coñecementos de análises de datos para poder dirixir as campañas de márketing e habilidades para conectar cos clientes.
- Os axentes de viaxe, que deberán incorporar coñecementos en análises de datos e ofrecer un servizo máis personalizado, de forma que sexa a súa proposta de valor.
- Cociñeiros que deberán incorporar robots na elaboración de comida e coñecementos en NNTT, xa que a tendencia é que as comandas sexan dixitais e pódase realizar un control de tempo e de produto utilizado nos procesos.
- Camareiros que deberán incorporar coñecementos en NNTT xa que os procesos de recollida de comanda están a dixitalizarse.
- A supervisora ou gobernanta que deberá incorporar coñecementos en NNTT para poder realizar a supervisión de forma dixital.
- Informadores turísticos e guías turísticos con coñecementos en NNTT en especial para actividades no interior.

5. MATRIZ DE COMPETENCIAS, POSTOS E PROCESOS:

A partir da análise de procesos, e dos postos de traballo (actuais e futuros) e do proceso de transformación que están a experimentar, elaborouse unha matriz que identifica, **para cada proceso produtivo**:

- A identificación do posto de traballo
- O tipo de ocupacións asociadas, indicando se están en demanda actual, en risco de desaparición ou en proceso de transformación
- A descrición do perfil de cada un deses postos, indicando:
 - A formación requirida
 - Os coñecementos complementarios actuais
 - Os coñecementos complementarios futuros
 - As competencias técnicas actuais
 - As competencias non técnicas (ou soft skills)

A táboa cruzada que se presenta obtívose cruzando as seguintes fontes de información:

- Ofertas laborais do sector
- Estudos e informes utilizados na fase 1 dos traballos
- Entrevistas con empresas e asociacións do sector para validar a información obtida

Para facilitar a lectura da táboa, o tipo de ocupación codificouse co seguinte código de cores:

-  Demanda actual
-  En risco de desaparición
-  En proceso de transformación

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DA FORMACIÓN PARA O EMPREGO

Procesos productivos	Postos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)
Intelixencia turística	Analistas de Datos	Demanda actual	Enxeñería e/ou formación en análise de datos	Valorable estudos ou especialización (máster, posgrao, PhD) en Data Science Artificial. Valorable formación ou experiencia en desenvolvemento de plataformas web ou arquitecturas de datos. Experiencia en programación Python. Valorables coñecementos en programación web en Django, PHP/Laravel. Valorable o desenvolvemento de sistemas intelixentes e algoritmos.	Os coñecementos técnicos téñense que complementar con coñecemento no sector turístico e intelixencia artificial.	Capacidade de desenvolver tarefas de procesamento, limpeza e verificación da integridade dos datos. Capacidade de realizar analítica de datos avanzada e visualización de resultados. Capacidade de deseñar, implementar, probar e automatizar algoritmos de Aprendizaxe automática. Competencias de I+D nas áreas de tecnoloxía e servizos avanzados. Capacidade de desenvolver e implementar solucións innovadoras que utilicen os diferentes tipos de tecnoloxía e deseñar probas de concepto.	Valorarase a capacidade para a redacción de publicacións científicas.
Intelixencia turística	Revenue management	Demanda actual	ADE, Economía, Enxeñería, Física ou Matemáticas	Formación de posgrao en Revenue Management, Márketing, Xestión da Distribución.	Big Data	Capacidade de definir e levar a cabo estratexias de “pricing” baseadas en segmentos de mercado. Capacidade de controlar o volume de vendas a través das diferentes canles de distribución, Realizar	Habilidades analíticas altamente cuantitativas. Pensamento e mentalidade estratéxica. Sentido comercial. Forte influencia e habilidades de comunicación. Traballar ben en equipo.

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DA FORMACIÓN PARA O EMPREGO

Procesos productivos	Postos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)
						previsións de demanda. Participar na elaboración de orzamento anual. Capacidade de revisar os cadros de control, convencións e calendarios de eventos da cidade e crear bases de datos de eventos e estacionalidade. Capacidade de realizar a análise diaria do pick-up, análise da competencia e posicionamento de prezos. Capacidade de aplicar os prezos e as restricións en liña coa estratexia establecida co fin de maximizar os beneficios. Capacidade de realizar análise de rendemento, demanda e competencia. Capacidade de supervisar o rendemento do mercado e o rendemento das canles e segmentos.	Pensamento crítico. Capacidade resolutiva e de innovación. Independencia para a toma de decisións.
Márketing	Vendas / Comercial sector turismo	En transformación	Bacharelato	Nivel B2 en inglés. Idioma alemán.	Análise de datos	Capacidade de relación cos clientes. Competencias de comunicación para brindar información xeral sobre os produtos. Capacidade de apoiar aos clientes na xestión de reservas. Capacidade de crear unha boa primeira impresión proporcionándolles unha gran experiencia.	Excelentes habilidades comunicativas Capacidade de negociación e influencia

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DA FORMACIÓN PARA O EMPREGO

Procesos productivos	Postos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)
Márketing	Axente de viaxes	En transformación	Formación en Turismo	Programa de facturación Beroni Software: Amadeus Coñecemento de destinos turísticos.	Análise de datos para personalizar o servizo.	Capacidade de asesorar, confección e venda de produtos e servizos turísticos así como o resto das tarefas propias do posto: Emisión de billetes aéreos, reservas de hoteis, aluguer de coches, billetes de tren.	Habilidades de comunicación. Atención ao cliente. Empatía.
Márketing	Responsable de Márketing e xestor de contido de webs de turismo	Demanda actual	Formación en Márketing, Turismo, Relacións Públicas ou Publicidade	Inglés falado e escrito (mínimo B2). Segundo idioma (francés, alemán ou chinés). Manexo de redes sociais. Experiencia con ERPs de xestión, CRM -experiencia en tecnoloxías e ferramentas dixitais para a comunicación, blog, analytics. Experiencia en maquetación de folletos e catálogos físicos (inDesign, Illustrator, Photoshop).	Coñecemento en Neuromárketing. Coñecemento de estratexias de márketing dixital, SEO (social media, branding, social selling, in-bound márketing, palabras clave.	Capacidade de deseñar e implementar a visión e estratexia de márketing. Capacidade de elaboración do orzamento da súa área. Capacidade de desenvolver, implementar, seguir e analizar as campañas de márketing dixital nas distintas canles (especialmente B2C), proxectos e accións. Capacidade de xerar negocio a través das súas accións nos distintos programas corporativos. Capacidade de detectar de novas oportunidades de negocio. Xerar ideas para o desenvolvemento de novos produtos e servizos. Capacidade de conseguir os obxectivos fixados.	Bos dotes comunicativos Adaptación de traballo en contornas dinámicas Organización e planificación de tarefas Alta capacidade de negociación

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DA FORMACIÓN PARA O EMPREGO

Procesos productivos	Postos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)
Márketing dixital	Responsable de márketing dixital	Demanda actual	Licenciatura en Publicidade e RRPP, Márketing, Administración de Empresas ou similar.	Coñecemento e xestión de campañas de márketing dixital/Performance enfocadas a conversión e resposta directa: SEO, SEM, Social media ads, RTB, xestión de RRSS (adwords, Facebook, Twitter, Emailing, Display, Web, Métrica web). Xeración de leads a través de plans de márketing en liña, alcanzando os obxectivos e estratexia establecidos para cada proxecto en clara sintonía coa Dirección Comercial. Medición, análise e extracción de conclusións sobre a efectividade das campañas realizadas.	Análise de datos	Capacidade de desenvolver e implantar o plan anual de márketing en liña asegurando a coherencia das mensaxes transmitidas ao público obxectivo. Capacidade de comunicación. Capacidade de situar a marca a nivel nacional e internacional.	Habilidades de comunicación Atención ao cliente Storytelling Adaptación ao cambio Empatía

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DA FORMACIÓN PARA O EMPREGO

Procesos productivos	Postos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)
Atención ao cliente	Xestor comercial de reservas vacacionais	Demanda actual	Licenciatura ou Diplomatura en Turismo	Google Drive e bo nivel no uso do paquete Microsoft Office.	Capacidade de personalizar os servizos.	Capacidade de comunicación comercial por e-mail e por teléfono cos contactos xerados a través da páxina web para captar as súas necesidades e ofrecer servizos dispoñibles que mellor se adapte ás súas necesidades. O seu obxectivo será conseguir de forma natural un alto nivel de contratación de reservas mediante un excelente asesoramento na xestión da reserva. Capacidade de realizar tarefas administrativas asociadas á venda de reservas, así como seguimento de contactos en curso. Atención a hóspedes durante a súa estancia para a xestión e seguimento de incidencias ou mesmo proporcionarlles información turística durante a súa estancia. Atención e Recepción, así como xestión de chamadas.	Instinto comercial e facilidade para as relacións interpersoais. Capacidade de traballo en ambiente de alto nivel resolutivo. Alta capacidade de aprendizaxe continua e de traballo en equipo.
Atención ao cliente	Teleoperador/a atención cliente turismo	En transformación	Bacharelato	Amadeus. Manexo e configuración de Sistemas Operativos, servizos da Internet, e-mail e navegadores. Idioma portugués.	Competencias dixitais no manexo de NNTT. Capacidade de personalizar o servizo.	Realizar a venda de produtos e servizos a través de diferentes canles de comercialización. Transmitir e recibir información con clientes e axentes externos á empresa. Xestionar documentación administrativa e relacionada co proceso de compra. Asesorar e resolver calquera clase de incidencia, consulta ou problema.	Habilidades comunicativas de forma oral e escrita

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DA FORMACIÓN PARA O EMPREGO

Procesos productivos	Postos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)
						Ofrecer apoio ao resto de departamentos cando sexa necesario.	
Atención ao cliente	Informador turístico	En transformación	Graduados/as en Xeografía, ou Historia, ou Historia da arte, turismo, Técnicos/as en Empresas e Actividades Turísticas, Técnicos/as Superiores en Comercialización e Información Turística, Técnicos/as Superiores en Aloxamentos ou Técnicos/as Superiores en Axencias de Viaxes.	Office. Idiomas.	Competencias dixitais no manexo de NNTT. Capacidade de personalizar o servizo.	Capacidade de asesorar os turistas que visitan un lugar sobre os recursos e actividades que poden atopar. Saber transmitir a orixinalidade da rexión, máis alá dunha listaxe de monumentos, restaurantes ou eventos, para captar a fidelidade dun turista que cada vez é máis esixente.	Habilidades de comunicación
Gastronomía	Responsable de operacións de sala	Demanda actual	Técnico superior en restauración Dirección de restauración.	Informática a nivel de usuario (Mail e paquete Office).	Sistemas informáticos hostaleiros TPV / POS.	Capacidade de realizar protocolo en eventos, servizo á carta. Técnicas e procedementos. Café. Servizo de café e cafés especiais. Iniciación á cata do viño. Coñecer a oferta gastronómica e principais técnicas de cociña. O mundo da cervexa. Destilados e licores. Elaboracións á vista do cliente.	Clara orientación ao logro, forte liderado, creatividade, dinamismo

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DA FORMACIÓN PARA O EMPREGO

Procesos productivos	Postos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)
						Trinchado e desespiñamento á vista do cliente. Maridaxes. Como harmonizar cada bebida con cada prato.	
Gastronomía	Xefe/a cociña	Demanda actual	Formación profesional ou ciclo formativo grao medio/ superior en cociña e gastronomía.	Dominio de aplicacións informáticas de xestión de cociña e ofimática.	Manexo de robots de cociña. Competencias dixitais para o manexo de NNTT.	Coñecementos sobre as bases dos fundamentos físicos e químicos do que sucede en cociña. Coñecemento de gastronomía local e internacional. Coñecemento das técnicas básicas de panadería e repostería. Coñecemento das técnicas clásicas ás técnicas vangardistas da cociña.	Capacidade de organización
Gastronomía	Axudante de comedor	Demanda actual	Formación específica en restauración	Certificado de Manipulador de Alimentos Inglés: Nivel básico (A2)	Manexo de Novas Tecnoloxías.	Capacidade de atención e custodiar o alumnado durante as comidas, e o tempo anterior e posterior ás mesmas, así como, no seu caso, durante o traslado do alumnado ao centro con comedor. Capacidade de resolución das incidencias que puidesen presentarse durante ese tempo. Capacidade de prestar especial atención ao labor educativo do comedor: Adquisición de hábitos sociais e hixiénicos-sanitarios e correcta utilización do enxoval do comedor.	Orientación ao cliente e ao detalle Capacidade de aprendizaxe Traballo en equipo Predisposición e iniciativa
Gastronomía	Camareiro/a	En transformación	Formación básica E.S.O. ou similar.	Office	Sistemas informáticos	Coñecemento e dominio da carta de produtos e pratos, manexo con soltura a carta de viños e as	Atención ao cliente

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DA FORMACIÓN PARA O EMPREGO

Procesos productivos	Postos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)
			Carné de manipulador de alimentos.		hostaleiros TPV / POS.	técnicas de servizo, así como ter certo coñecemento da situación e expectativas da competencia.	
Gastronomía	Maitre	Demanda actual	Formación en Hostalería e Restauración.	Protocolo en servizo Coñecementos en viños, senón con formación de sommelier. Coñecementos de informática en Word, Excel e sistemas de xestión.	Sistemas informáticos hostaleiros TPV / POS. Competencias dixitais en NNTT.	Atención ao cliente, suxestións e toma de pedidos. Capacidade de organización das mesas, cubertos, copas e bares antes, durante e despois dos servizos do restaurante e o bar. Axudar coa limpeza do restaurante e o bar antes e despois dos servizos. Capacidade de ofrecer consellos e explicar os pratos do Chef aos comensais. Propoñer acompañamentos e bebidas en función do menú de cada ocasión. Colaborar na entrada do restaurante organizando aos comensais.	Boas habilidades comunicativas, de venda e imaxe clásica e formal Alto compromiso para traballar en equipo, atención ao cliente, organizar e dirixir un equipo de traballo, rápido e organizado, responsabilidade, responsabilidade para cumprir e facer cumprir con todas as esixencias que implica o posto, saber coordinar Mostrar dinamismo e resolución ante calquera incidencia
Gastronomía	Cociñeiro/a de comida rápida	En risco de desaparecer	Educación Secundaria Obrigatoria. Valorable formación en Hostalería.	Manipulación de alimentos.		Preparar alimentos e bebidas simples ou xa preparados, tales como sándwichs, hamburguesas, pizzas, peixe e patacas fritas, ensaladas e café. Lavar, cortar, medir e mesturar os alimentos para cociñar.	Capacidade de concentración Atención ao detalle Rapidez Organización
Gastronomía	Cociñeiro/a	En transformación	Educación Secundaria Obrigatoria. Formación en Restauración.	Manipulación de alimentos.	Competencias dixitais de NNTT. Habilidade no manexo de robots.	Elaboración de pratos e menús. Preparación dos ingredientes. Xestión da cociña.	Carácter positivo, sexa flexible, proactivo/a e saiba traballar en equipo
Aloxamento	Recepcionista de	Demanda actual	Grao en dirección	Idiomas. Ofimática.	Software de Xestión.	RESERVAS Capacidade de: · Revisar as reservas e bookings	Habilidades comunicativas e de negociación

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DA FORMACIÓN PARA O EMPREGO

Procesos productivos	Postos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)
	aloxamentos turísticos		internacional de empresas de turismo e lecer ou outra formación en turismo.		Coñecementos de márketing e RRSS.	· Xerar informes diarios e coordinación cos distintos departamentos do hotel · Verificar diariamente as chegadas e saídas · Asignar as chegadas diarias así como as atencións VIP · Check in e check out ATENCIÓN AO CLIENTE Capacidade de: · Recibir, tramitar e dirixir as reclamacións dos clientes aos servizos correspondentes FINANZAS Capacidade de: · Cadrar a caixa das diferentes quendas · Realizar a facturación, cotización e mecanización de reservas	Capacidade de planificación e organización Habilidades para resolver problemas e toma de decisións Traballo en equipo Orientación ao cliente Amabilidade e simpatía, don de xentes Atención ao detalle Alemán nivel alto e coñecemento de inglés Manexo de ferramentas informáticas Coñecementos de Temón Hotel Puntualidade, motivación e implicación na empresa Valorarase que sexa residente da zona
Aloxamento	Supervisora ou Gobernanta	En transformación	Formación Profesional Grao Medio - Hostalería e Turismo	Coñecemento en control de custos e e inventario.	Competencias dixitais e manexo de novas tecnoloxías.	Realización de inventarios, xestión de compras de material e uniformes de persoal. Asignación de tarefas, repartición de plans de traballo e confección de quendas. Revisión da limpeza nas habitacións e zonas comúns. Xestión, supervisión e formación do persoal ao seu cargo. Atención de clientes e seguimento das súas necesidades e satisfacción. Seguimento e implantación do orzamento na súa área de xestión	Habilidades organizativas e de planificación de horarios Orientación ao detalle Capacidade para xestionar equipos e traballar baixo presión, con dotes de mando e liderado

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DA FORMACIÓN PARA O EMPREGO

Procesos productivos	Postos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)
Servizos	Subxerencia de centro de lecer	Demanda actual	Diplomatura relacionada con Hostalería, Turismo e/ou Empresariais.	Comprensión dos aspectos financeiros, relacionados co día a día do Centro.	Software de xestión.	Capacidade de atención ao cliente. Control e xestión do centro de traballo. Capacidade de organización e coordinación das tarefas diarias e do equipo humano. Capacidade de alentar á excelencia do servizo. Capacidade de xestionar debidamente os recursos, empregando procesos e sistemas adecuados para maximizar a efectividade. Supervisar os inventarios mensuais. Colaborar na análise da Cta. de Explotación e aplicar medidas correctoras se é necesario. Afianzar relacións e sinerxías co resto dos negocios de proximidade. Coordinación das tarefas de mantemento. Tarefas administrativas cadre semanal, realización de horarios, comandas, análises de conta de explotación etc.	Carácter extrovertido, positivo, enérxico e entusiasta Capacidade resolutive Capacidade para aprender e capacitar a outros, paixón polo traballo ben feito Habilidades organizativas
Servizos	Monitor/a de lecer e tempo libre	Demanda actual	Certificado de profesionalidade de monitor de tempo libre ou similar.	Non se identifica.	Competencias dixitais para o manexo de NNTT. Idiomas.	Capacidade de coñecer o ambiente, contorna e grupo no que desenvolve a súa acción. Detectar as necesidades. Actuar como canle receptiva de demandas. Elaboración de proxectos e orzamentos. Deseño de programacións. Traballo sobre	Persoas proactivas, empáticas, con ganas de traballar e amantes do sector

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DA FORMACIÓN PARA O EMPREGO

Procesos productivos	Postos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)
						metodoloxía a seguir. Deseño e execución de avaliacións. Reunións de coordinación, seguimento e valoración. Deseño e execución das avaliacións. Fomentar o traballo en equipo, a cooperación e o consenso. Potenciar as habilidades humanas e creativas do equipo. Actuar na resolución de conflitos. Fomentar as potencialidades de cada persoa. Asesorar, orientar, aconsellar, supervisar, adaptar, reconducir, motivar, e en xeral estar alerta tanto do equipo de traballo, como da actividade e fundamentalmente das persoas que gozan da actividade. Avaliar. Facilitar as relacións interpersoais, potenciar a comunicación e crear un clima positivo no grupo. Estimular a creatividade e a autoxestión do grupo. Ofrecer seguridade e transmitir optimismo. Propiciar o gozar e un ambiente distendido e amable.	
Servizos	Técnico/a deportivo multidisciplinar	Demanda actual	Licenciado en CAFYD ou TAFAD.	Formación básica en Actividade dirixida con soporte musical.	Competencias dixitais que serán demandas para a transmisión das	Fomentar a práctica do Deporte, en xeral, e de todas as actividades deportivas do centro, en particular, axudando así a promover unha vida saudable.	Motivación Habilidades de comunicación

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DA FORMACIÓN PARA O EMPREGO

Procesos productivos	Postos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)
			Titulación de Socorrista acuático.	Formación de Lles Mills e outras actividades: Formación en actividades acuáticas e natación.	actividades a través das NNTT.	Aplicar os programas de adestramento establecidos, segundo os procedementos e directrices marcados.	
Servizos	Persoal para salas: casino, bingo...	Demanda actual	Educación Secundaria Obrigatoria. Formación en Hostalería e Turismo.	Valorable experiencia en montaxe e mantemento de hardware en equipos informáticos (máquinas recreativas).	Competencias en Novas Tecnoloxías e programación de máquinas.	Capacidade de realizar as funcións específicas do posto (venta de cartóns e locución)	Dinamismo Capacidade de motivación
Servizos	Persoal de venda de entradas: cinema, espectáculos	En risco de desaparición	Educación Secundaria Obrigatoria.			Cobranza na caixa e atención ao cliente Xestión de entradas	Atención ao cliente