3.7 Gestión de recursos

3.7.1 Gestión de los recursos humanos

La dirección debe:

- establecer todas las instrucciones básicas necesarias para unos métodos de trabajo uniformes y adecuados;
- establecer las fórmulas de cortesía y trato con el cliente (adecuándolas a posibles cambios de la tipología o hábitos del cliente);
- disponer de las técnicas necesarias para el correcto desempeño de las funciones por el personal.

Los puestos de trabajo de la oficina de información turística correspondientes a actividades importantes para el servicio al cliente deben estar identificados, y deben definirse las funciones de los mismos, incluyendo las propias del sistema de gestión de la calidad.

Asimismo, para cada puesto deben estar definidos los requisitos que deben reunir las personas que los ocupan (por ejemplo: definición de formación aplicable, actitud, habilidades prácticas y experiencia, en la medida en que sean aplicables, etc.).

El responsable de la oficina de información turística debe poseer conocimientos suficientes acerca del sector turístico, habilidades de gestión, marketing y relaciones públicas. Se recomienda el conocimiento de dos idiomas extranjeros (uno de ellos el inglés), además de los idiomas oficiales de la comunidad autónoma.

El personal técnico informador debe hablar dos idiomas. Debe conocer en profundidad los atractivos y la oferta turística de su destino y suficientemente los de los destinos de su área de influencia. Debe tener además un conocimiento básico turístico del resto de España. Entre sus aptitudes debe poseer habilidades para la comunicación y las relaciones públicas.

Siempre que las condiciones de la empresa (por estructura y tamaño) lo hagan aconsejable, la incorporación de una persona a un establecimiento debe tener un proceso de selección documentado, que garantice la adecuación de las personas o perfiles. En estos procedimientos deben incluirse, para aquellos puestos de trabajo en los que así lo exija la legislación vigente, los requisitos del correspondiente título o carné que lo acredite para el desempeño de la función.

La dirección, siempre que el tamaño de la empresa lo permita, debe proporcionar la formación necesaria para que los empleados del establecimiento mantengan un adecuado nivel de calidad en la prestación del servicio en aspectos tales como:

- fórmulas de cortesía y trato con el cliente;
- requisitos para la prestación del servicio;
- técnicas para el correcto desempeño de sus funciones: técnicas de planificación y gestión, marketing turístico, funcionamiento de la administración pública, historia del arte y geografía del destino, técnicas de comunicación y psicología aplicada, informática, ofimática, técnicas administrativas, etc.;
- idiomas;
- gestión de la calidad;
- gestión medioambiental.

El programa de formación debe establecer una periodicidad y unos contenidos mínimos.

El personal de información debe tener a su disposición para consulta en todo momento la siguiente documentación:

- guías telefónicas, de servicios locales y del destino;
- mapas de carreteras del destino, nacionales y europeas;
- planos de las ciudades del destino;
- guías turísticas del destino y del entorno próximo;
- guías de alojamientos;
- periódicos del destino;
- dossier con toda la documentación turística: atractivos turísticos, actividades y oferta actualizada editada del destino; y
- diccionarios en los idiomas más usuales del destino.

Para el caso de empleados de nuevo ingreso y de temporada, deben programarse las acciones de formación necesarias para la adaptación al puesto de trabajo y conocimiento del sistema de gestión de la calidad de la oficina de información turística. Para la incorporación del personal eventual, en especial el procedente de empresas de trabajo temporal, debe ser definido un método de enseñanza ágil y eficaz de manera que el uso de esta vía de contratación no suponga la aparición de una no conformidad.

El personal eventual debe:

- tener a su disposición un dossier general con las informaciones más habituales;
- disponer de un tutor experimentado durante los primeros cuatro a ocho días;
- realizar una visita a los principales atractivos turísticos del destino;
- disponer de formación sobre la utilización de los medios técnicos e informáticos utilizados.

En ningún caso el personal eventual, o aquel que no haya permanecido en el servicio como mínimo un mes, deben estar solos atendiendo el servicio.