

Spainskills 2022

Modalidad de competición 56: RECEPCIÓN HOTELERA

Descripción Técnica

Secretaría General de Formación Profesional

12/09/2021



Índice

1. Introducción a la modalidad de competición “Denominación Oficial”	2
1.1. ¿Quién patrocina la modalidad de competición?.....	3
1.2. ¿Qué hacen estos profesionales?	3
1.3. ¿Qué tecnologías emplean estos profesionales?	4
1.4. ¿En qué consiste la competición?.....	4
1.5. ¿Qué competencias se requieren para el desarrollo de la prueba?.....	5
1.6. ¿Qué conocimientos se relacionan con el desarrollo de la prueba?.....	6
2. Plan de pruebas	7
2.1. Definición de las pruebas.....	7
2.2. Criterios para la evaluación de las pruebas	11
2.3. Requerimientos generales de seguridad y salud	14
2.3.1. Equipos de Protección Personal	14
2.3.2. Verificación de los equipos y comprobaciones de seguridad.....	14
3. Desarrollo de la competición.....	15
3.1. Programa de la competición.....	15
3.2. Esquema de calificación.....	15
3.3. Herramientas y equipos.....	18
3.3.1. Herramientas y equipos aportados por el competidor.	18
3.3.2. Herramientas y equipos aportados por los miembros del Jurado	19
3.3.3. Herramientas y equipos con riesgos especiales	19
3.4. Protección contra incendios	19
3.5. Primeros auxilios.....	19
3.6. Protocolo de actuación ante una situación de emergencia médica.....	19
3.7. Higiene	19
3.8. Esquema orientativo para el diseño del área de competición	20





1. Introducción a la modalidad de competición “Recepción Hotelera”

Nuestro país ha ido batiendo progresivamente año tras año su cifra record en el número de turistas internacionales, sólo lastrada por la crisis del 2008 y, más recientemente, por la pandemia de la Covid-19.

Estas cifras confirman el sector turístico como uno de los motores de nuestra economía, llegando a alcanzar en el 2019 (tomado éste como referencia de año pre-pandemia), el 12,4% del PIB.

Pendientes aún de finalizar el presente año y de conocer la Estadística de Movimientos Turísticos en Frontera (Frontur) y la Encuesta de Gasto Turístico (Egatur) que elabora el Instituto Nacional de Estadística (INE), podemos afirmar que, si bien estamos aún lejos de conseguir igualar las cifras “pre-pandemia” –en 2019 recibimos 83,7 millones de turistas que realizaron un gasto de 92.337 millones de euros frente a los 4,4 millones de turistas internacionales recibidos en el pasado mes de julio con un gasto de 5.231 millones de euros-, claramente se ven indicios de recuperación, y nuestro país se postula como uno de los más seguros y con una clientela fiel, entre la que ha destacado especialmente este verano, el aumento del turismo doméstico.

Dentro de este sector, se engloban empresas tan diversas tanto por su naturaleza como por su tamaño, como son, entre otras, las de transporte, intermediación, asistencia y guía, restauración, ocio y cultura, pero, sobre todo, el alojamiento. No olvidemos que la Organización Mundial del Turismo (OMT) define a los turistas como aquellas personas que viajan a un destino principal ajeno a su lugar de residencia habitual por motivos de ocio o negocios, y que tienen una estancia mínima de una noche en dicho lugar. Por lo tanto, una de las características principales del turista, es que pernocta.

Este servicio de alojamiento se ofrece en establecimientos de muy diverso tipo, como pueden ser apartamentos turísticos, pensiones, campamentos de turismo, alojamientos rurales, viviendas turísticas, etc., que se clasifican según sus características y particularidades y que brindan o no servicios complementarios.

Frente a la amenaza de nuevas plataformas digitales que ofrecen fórmulas de alquiler de alojamientos turísticos entre particulares, el personal al frente del mostrador debe cobrar aún más protagonismo si queremos ofrecer un servicio de calidad, vencer la estacionalización y fidelizar a la clientela, nuestros grandes retos.

Por lo tanto, el papel de la persona recepcionista es clave para todo establecimiento que brinde alojamiento turístico, ya que es en el área de recepción donde los huéspedes reciben su primera





impresión del establecimiento y, por lo tanto, marcarán la diferencia entre una experiencia positiva o negativa. Es en el mostrador donde se establece la comunicación principal entre la clientela y el personal del establecimiento. La calidad, cortesía y rapidez del servicio deberán superar las expectativas de la clientela, brindando una atención plenamente satisfactoria que redundará en la buena imagen del establecimiento, y posterior fidelización de la clientela. No olvidemos que nuestros huéspedes son nuestros mejores prescriptores.

Este documento incorpora una descripción de funciones y una especificación de estándares que siguen los principios y parte o todo el contenido de las especificaciones de estándares de WorldSkills. Toda persona experta y competidora debe conocer y comprender esta descripción técnica.

Por lo tanto, la modalidad de competición nº 56, denominada Recepción Hotelera, consistirá en el desarrollo de un trabajo práctico relacionado con las competencias profesionales propias del perfil de la categoría profesional, que requerirá a las personas competidoras poner en práctica una amplia gama de conocimientos, habilidades y destrezas para demostrar sus competencias durante la competición.

1.1. ¿Quién patrocina la modalidad de competición?

Pendiente de confirmación

1.2. ¿Qué hacen estos profesionales?

Ejercen su actividad habitualmente en el sector turístico, en el subsector de alojamientos turísticos tanto hoteleros como extrahoteleros, así como en establecimientos afines como pueden ser: centros sanitarios, residencias hospitalarias y de estudiantes, cruceros, etc., realizando labores de gestión de diversas áreas funcionales vinculadas al departamento de recepción como son los departamentos de: dirección, recursos humanos, reservas, conserjería, mantenimiento, pisos, lavandería-lencería, restauración, comercial, administración o animación y eventos, entre otros.

La persona al frente del departamento de recepción debe desempeñar una amplia gama de habilidades, tanto personales como profesionales de forma continua.

Entre las primeras, destacan: los buenos modales, la vocación de servicio, el trato correcto y educado, adecuada uniformidad y aseo personal, cualidades como la cortesía, diplomacia, discreción, responsabilidad, honestidad, empatía, etc.





Respecto a las segundas, se referencian las más reseñables: conocer la información turística local y general, dominar un buen nivel de inglés oral y escrito, conocer el manejo de herramientas informáticas, ejercer una conducta correcta, llevar a cabo una eficaz organización en el puesto de trabajo y una adecuada coordinación con otros departamentos; manejar excelentes habilidades sociales y de comunicación tanto en situaciones habituales, como en imprevistos o en la resolución de problemas; demostrar competencia en el cálculo, en el manejo de cuentas, efectivo, facturación, cobro y créditos; la aplicación de procedimientos para realizar la reserva y venta de habitaciones, optimizando la ocupación y la facturación según las diferentes temporadas, empleando técnicas de *cross selling* y *up selling* realizando la recepción, bienvenida y asistencia al huésped hasta el momento de la despedida, etc.

Además de poseer estas habilidades, debe desempeñarlas con acierto, siempre cumpliendo con los estándares de calidad acordes con la categoría del establecimiento y a las políticas de la empresa. Es una profesión que requiere de una clara vocación de servicio, y ofrece múltiples posibilidades de promoción y movilidad global e internacional.

1.3. ¿Qué tecnologías emplean estos profesionales?

La persona competidora deberá poseer un alto grado de competencia y habilidad digital, tanto en el manejo de herramientas ofimáticas -procesador de textos, hojas de cálculo, etc.- como aquellas herramientas específicas del sector tales como un programa de gestión hotelera (PMS), el manejo de redes sociales (*community management*), correo electrónico, páginas web y plataformas digitales (envío del registro de viajeros a la policía, reservas o compras de entradas y/o servicios, etc.), manejo de bases de datos, navegación por internet en la búsqueda de información, etc.

1.4. ¿En qué consiste la competición?

La competición consiste en la demostración y valoración de las competencias propias de esta especialidad a través de un trabajo práctico denominado Plan de Pruebas (o *Test Project*) que pondrá de manifiesto la preparación de las personas competidoras en la gestión del departamento de recepción, realizando una serie de destrezas, entre las que destacan:

- Gestión y organización del trabajo. Gestión documental.
- Habilidades y destrezas personales y comunicativas. Manejo de herramientas digitales.
- Procesos y procedimientos de reservas.
- Bienvenida y registro de huéspedes.
- Tareas de administración y *Back-Office*.
- Técnicas de promoción de ventas.
- Tratamiento y resolución de tareas. Gestión de quejas y reclamaciones.
- Despedida de los huéspedes.
- Promoción de recursos culturales y turísticos locales.





1.5. ¿Qué competencias se requieren para el desarrollo de la prueba?

Cada prueba de habilidad se ha diseñado acorde a las competencias profesionales propias del perfil de la persona recepcionista, de modo que permita identificar el grado de desempeño (conocimientos, destrezas, habilidades, recursos, aptitudes y actitudes) y a la persona profesional tras ellas. Con ello se pretende promocionar y potenciar la excelencia de este profesional no sólo en el sector del Turismo, tanto desde el punto de vista de la clientela como de las empresas, sino también en la Formación Profesional, incentivando al alumnado a dar lo mejor de sí mismo, haciéndolo protagonista de su propio aprendizaje y favoreciendo el desarrollo personal y profesional.

Las competencias que se consideran más relevantes para el perfil profesional son las siguientes:

- Capacidad para gestionar situaciones imprevistas y resolución de problemas.
- Habilidades comunicativas efectivas: empatía, asertividad, escucha activa, diplomacia, lenguaje verbal (incluyendo el manejo de lenguas extranjeras) y no verbal, manejo de vocabulario técnico y formal.
- Correcta comunicación por diferentes vías: a través del correo electrónico, por teléfono, en persona, por carta postal, etc.
- Correcta interpretación y emisión de documentos y listados.
- Eficacia en la transmisión de la información interdepartamental e intradepartamental.
- Organización en el puesto de trabajo: orden, limpieza, racionalización en el uso de tiempos y materiales en el desempeño de las diferentes tareas.
- Aplicación de la deontología profesional; derechos y deberes de la empresa prestataria de los servicios y derechos y obligaciones de las personas usuarias.
- Habilidades técnicas y digitales, búsqueda y manejo eficaz de las TIC, lectura y emisión de llaves magnéticas, entre otras.
- Gestión de la información y la documentación tanto interna como legal necesaria; conocimiento y aplicación de la normativa en materia de protección de datos.
- Comunicación en redes sociales, página web, acciones promocionales, etc.
- Ofrecer una correcta higiene e imagen personal y también del entorno de trabajo, cuidando el aspecto, limpieza y decoración del mostrador.
- Interpretar planos y explicar sobre ellos información diversa; dar orientaciones y explicaciones sobre cómo llegar a un determinado lugar; conocer el entorno: transporte público, gastronomía, cultura, ocio, festividades y demás oferta turística.
- Habilidades comerciales, dominio de técnicas de venta y contables.
- Cuadre, cierre y arqueado de caja.
- Cambio de moneda extranjera, gestión y custodia de objetos de valor.
- Gestión adecuada de la ocupación del establecimiento (reservas individuales/grupos y sus diferentes status, políticas de precios, *overbooking*, *release*, cupos, garantías de pago,





revenue/yield management, cargos en las habitaciones, etc.), dominio de diferentes estrategias para maximizar el beneficio.

- Dominio de los diferentes métodos de pago; emisión, modificación y cobro de facturas.
- Atención al cliente: servicio de despertador, custodia de equipajes, atención a sus peticiones y demandas, reservas de servicios, encuestas de satisfacción y calidad, técnicas de fidelización de la clientela, eventos, etc.
- Manejo de estadísticas, datos históricos, previsiones, ratios, perfil de la clientela.
- Conocimiento del establecimiento: plantilla, departamentos, servicios que ofrece, protocolos de seguridad e higiene, imagen, uniformidad, procedimientos, reglamento interno.
- Cálculo de presupuestos y emisión de facturas; correcta aplicación de descuentos, comisiones, impuestos, depósitos y/o anticipos, devoluciones, gestión de impagos, etc.

1.6. ¿Qué conocimientos se relacionan con el desarrollo de la prueba?

Los conocimientos teórico-prácticos que se relacionan con el perfil profesional, se resumen principalmente, en los siguientes:

- Terminología técnica apropiada.
- Recursos, destinos y oferta cultural y turística.
- Normativa aplicable en materia turística.
- Conocimientos en lenguas extranjeras.
- Manejo de herramientas digitales (TIC) y específicas de gestión (PMS).
- Destrezas en el manejo de listados, estadísticas, y documentación interna y externa.
- Habilidades comunicativas.
- Dominio de las diferentes tarifas aplicables, descuentos, promociones, etc.
- Recursos para maximizar la rentabilidad del establecimiento: métodos de pago, gestión de créditos, acuerdos con proveedores y clientela, cálculo de presupuestos, impuestos, comisiones, reembolsos, cambio de moneda extranjera, etc.
- Fidelización de la clientela.
- Inteligencia emocional para resolver conflictos, trato con la clientela y en la gestión de equipos humanos.





2. Plan de pruebas

2.1. Definición del plan

La persona competidora deberá gestionar el departamento de recepción de un establecimiento de alojamiento turístico, realizando la gestión de reservas, asignación y venta de las diferentes unidades de alojamiento y servicios complementarios acorde con la oferta de servicios y las políticas de la empresa, ofreciendo información y dando respuesta a las solicitudes presentadas tanto en persona, como por teléfono, correo electrónico o por otras vías, buscando la máxima rentabilidad y coordinándose con el resto de departamentos de la organización, recibiendo a los huéspedes a su llegada y atendiendo a sus demandas, dando solución a situaciones imprevistas, resolviendo cualquier duda o queja, facilitando información y asistencia a los huéspedes, velando por su seguridad, integridad y privacidad, realizando los cargos diarios correspondientes, el cierre y cobro de las facturas, custodia de pertenencias y objetos de valor así como liquidaciones a los proveedores e intermediarios, siempre brindando un servicio de calidad y buscando la satisfacción de la clientela, utilizando de manera segura los recursos suministrados por la organización y las herramientas y materiales permitidos.

El trabajo práctico que se proponga incluirá dos grandes bloques: *Front-Office* y *Back-Office*. Las tareas de *Front Office* se desarrollarán mediante pruebas tipo *role-play*, y necesariamente deberán ser individuales. Las tareas de *Back Office* pueden realizarse por varias personas competidoras a la vez, ya que el resultado de la prueba deberá entregarse por escrito. Estas pruebas requerirán desempeñar las siguientes actividades:

MÓDULO I: PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE RESERVA 20%

Se necesita conocer y comprender:

- Los servicios e instalaciones que ofrece el hotel y sus tarifas.
- Tipos de clientela (segmento) al que el hotel dirige su oferta principalmente.
- Procedimientos para comunicarse, promocionar, publicitar y ofrecer información a la clientela potencial del hotel, así como para realizar la confirmación de la reserva.
- Los procedimientos de asignación de habitaciones.
- El papel e importancia de las centrales de reservas, proveedores de servicios e intermediarios dentro de las empresas que brindan alojamiento turístico.
- Sistemas de *software* utilizados para registrar las reservas de hotel (PMS).
- Información que debe recogerse en la reserva: comprobaciones previas, comunicaciones inter e intradepartamentales.
- Tipos y rango de tarifas según diferentes criterios.





- La importancia de realizar una buena venta, realizar promociones, maximización de las ventas y las ganancias, emplear técnicas de up selling y cross selling.
- El estado de las reservas provisionales, confirmadas, en espera y/o garantizadas.
- Política de depósitos o anticipos; procedimiento para tomar un depósito en el momento de la reserva y/o para garantizar las reservas realizadas.
- Tiempos de liberación de las habitaciones, cupos, anulaciones.
- La política del hotel con respecto al *overbooking* y a la cancelación de reservas.
- Toda la documentación utilizada dentro del hotel relacionada con las reservas.
- La política del hotel con respecto a la gestión del rendimiento.
- La política relacionada con el uso de agentes o intermediarios.
- La normativa legal aplicable en cada caso.

MÓDULO II: REGISTRO DE HUÉSPEDES 20%

Se necesita conocer y comprender:

- El papel de la recepción como centro y vínculo de comunicación entre los diferentes departamentos del hotel.
- Procedimientos para localizar la reserva, interpretar la información contenida en ella y verificar los servicios contratados con los huéspedes a su llegada, así como realizar posibles modificaciones respecto a lo inicialmente contratado.
- Procedimientos a realizar en caso de clientela que acuda sin reserva previa.
- Técnicas de *upselling*, *cross selling*, *upgrade*, etc.
- La variedad y el propósito de las actividades promocionales utilizadas por el hotel.
- Los requisitos y normativa legal y del hotel con respecto al *check-in*, derecho de admisión, propiedad legal del huésped, comportamiento del huésped, venta de bienes y servicios, protección de datos, tratamiento de la información.
- Las distintas opciones de *check-in*: *self* (auto) *check-in*, *check-in online* (pre-checkin), etc.
- Importancia del área de recepción para crear una primera impresión.
- Importancia de la uniformidad y la presentación personal en la bienvenida.
- Los requisitos legales con respecto a la documentación y los registros para los huéspedes de hoteles nacionales e internacionales.
- Los sistemas electrónicos y manuales para registrar a los huéspedes.
- Los procedimientos y protocolos para la emisión, codificación y entrega de llaves.
- Los diferentes tipos de llaves de habitación, tradicionales y electrónicas.
- Los requisitos de registro.
- La función y la actualización del historial de los huéspedes.
- Las solicitudes habituales de los huéspedes, como las llamadas matutinas, los periódicos, el desayuno, el servicio de habitaciones, etc.





- Gestión de cambios, modificaciones e imprevistos: cambios de habitación, solicitudes de ampliación/reducción de estancia, cambio en el número de personas alojadas, emergencias, ruidos, averías...
- Los procedimientos de registro manuales y en el PMS.
- Los procedimientos para gestionar el equipaje, las pertenencias y el aparcamiento de los huéspedes.

MÓDULO III: PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN Y BACK OFFICE 8%

Se necesita conocer y comprender:

- Varios tipos de sistemas de contabilidad y registro de huéspedes, incluidos los sistemas manuales y digitales.
- Tipos de cuentas.
- Cargos realizados en la factura del huésped (mano corriente), como cargos de restaurante, servicio de habitaciones, bar, VPO (*Visitors Paid Out*: cargos en factura de servicios externos), etc.
- Sistemas de control de créditos.
- Deudas incobrables o impagos y cómo las gestiona el hotel.
- Cómo interpretar los datos, incluidos los historiales de los huéspedes, listas de correo, bases de datos, cuentas, etc.
- Estadísticas de las habitaciones: ocupación de habitaciones y estancias, tarifas promedio de habitaciones, rendimiento de habitaciones, ganancia operativa bruta.
- Cómo acceder a los datos y mejorar los ingresos, promociones, descuentos, pronósticos, previsiones, tendencias, estrategias.
- Procedimientos y procesos administrativos, económico-financieros y de oficina generales que incluyen archivos, procesamiento de textos, bases de datos, fotocopiado y mantenimiento de registros, entre otros.
- La importancia y los medios de seguridad relacionados con el manejo y registro de efectivo y equivalentes de efectivo.
- La normativa legal aplicable en cada caso.

MÓDULO IV: TRATAMIENTO Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS 18%

Se necesita conocer y comprender:

- La importancia de una comunicación eficaz con los huéspedes.
- Las barreras para una comunicación eficaz y cómo superarlas.
- Los procedimientos de gestión de quejas del hotel. Documentación asociada.
- El alcance de la flexibilidad y conformidad con los procedimientos.
- Las técnicas básicas de investigación, comprobación y análisis de lo sucedido.





- Los límites de la autoridad personal.
- Los principios subyacentes al manejo de conflictos.
- La normativa legal aplicable en cada caso.

MÓDULO V: PROCESOS DE CHECK-OUT. DESPEDIDA DE LA CLIENTELA 14%

Se necesita conocer y comprender:

- Horarios de salida.
- Procedimientos de facturación a la salida del huésped.
- Los requisitos legales de una factura: tipos, encabezados, modificación de cargos, anulaciones, traspasos, devoluciones, fraccionamiento.
- Varios tipos de métodos de pago: efectivo, moneda extranjera, cheques, cheques de viajero, tarjetas de débito y crédito, cuentas de la empresa, créditos a proveedores, empresas e intermediarios, gratuidades, cuentas de empleados.
- Procedimiento para contabilizar los depósitos por adelantado al preparar la factura del huésped y recibir el pago.
- Cómo contabilizar los reembolsos.
- Impuestos sobre las ventas y cómo se aplican a las facturas del hotel.
- Documentación relacionada con el *check-out* y la salida del huésped.
- Procedimientos de *fast-check-out*.
- Procedimientos y política del *late check-out*.
- Cómo gestionar los *check-out* para grupos grandes y eventos.
- La normativa legal aplicable en cada caso.

MÓDULO VI: PROMOCIÓN DE RECURSOS CULTURALES Y TURÍSTICOS LOCALES 20%

Se necesita conocer y comprender:

- Los diferentes servicios para ofrecer información: *Hospitality desk*, *Guest Relations*.
- Información cultural, histórica y turística del área local.
- La oferta turística y de ocio.
- Reserva y compra de servicios: entradas a espectáculos, reservas en restaurantes, excursiones, alquiler de vehículos, etc.
- Opciones de transporte público.
- La gastronomía local.
- Aspectos de las comunicaciones y la tradición local.
- Saber cómo obtener nueva información rápidamente mediante el uso de Internet.
- Saber transmitir la información obtenida y reflejarla sobre un plano / mapa o elaborar un documento escrito que puedan llevarse los huéspedes.





El plan de pruebas se presentará impreso a todas las personas competidoras, incluyendo todas las especificaciones que se necesiten para su desarrollo.

El plan de pruebas incluirá, al menos, los siguientes apartados:

- Descripción de los módulos de los que consta el plan de pruebas.
- Programación de la competición.
- Criterios de evaluación de cada módulo.
- Sistema de calificación.
- Momento de la evaluación de los módulos.

La participación en la competición, así como el Plan de Pruebas quedan bajo las directrices de estas Descripciones Técnicas que todos los Tutores y las tutoras, y todos los competidores y las competidoras deben conocer. El propósito del Plan de Pruebas es el proporcionar una correcta y equilibrada evaluación y calificación del trabajo práctico (habilidades y destrezas) realizado por las personas competidoras según los criterios que se han enumerado en el punto anterior (2.1). El desarrollo de las pruebas debe permitir que la mayoría de las personas competidoras alcancen buenos resultados, al tiempo que aquellas más competentes puedan ver reflejadas sus habilidades en la calificación final. La prueba se evaluará sobre un máximo de 100 puntos.

2.2. Criterios para la evaluación las pruebas

El plan de pruebas irá acompañado de los correspondientes criterios de calificación. En cada módulo serán de aplicación diferentes estándares. La evaluación de las pruebas se realizará atendiendo al grado de consecución de los mismos, según los siguientes criterios o estándares:

Criterios de evaluación		
A	Organización y Gestión del trabajo. Gestión documental 15%	Los procesos y tareas a realizar se hacen de forma secuencial, con un orden lógico, de forma correcta y adecuada, realizando las verificaciones necesarias. Cumple la normativa aplicable en materia de seguridad. Hace un buen uso y racional del material, evitando el despilfarro, manteniendo el orden y la higiene en el trabajo. Emplea adecuadamente toda la documentación tanto interna como externa y legal necesaria en cada tarea.





Criterios de evaluación		
B	Cualidades personales y profesionales. Habilidades y destrezas comunicativas. Destreza en el manejo de herramientas digitales, paquete ofimático y de comunicación. Manejo del PMS. Búsqueda, tratamiento y transmisión de la información. Aspecto personal y trato. 34%	<p>La atención a los huéspedes es la adecuada; emplea un lenguaje verbal y no verbal correcto, practica la inteligencia emocional, saluda adecuadamente, se identifica y se dirige a la clientela de forma adecuada, es agradable sin caer en la pedantería.</p> <p>Maneja con soltura el correo electrónico, páginas web, el teléfono, aplicaciones de procesamiento de textos, hojas de cálculo, y la comunicación es la adecuada en cada caso.</p> <p>El sistema de gestión hotelera se maneja con destreza; demuestra soltura, confianza y los datos introducidos están completos, son correctos y apropiados.</p> <p>Adecuado y correcto conocimiento de la oferta existente; brinda información y asesoramiento según los intereses de la clientela; correcta gestión, búsqueda y transmisión de la información; realiza reservas y/o compras de los servicios solicitados según proceda. Correcta uniformidad, aseo y aspecto exterior; demuestra seguridad, soltura, destreza y transmite confianza; el trato es cortés y agradable.</p>
C	Procesos y procedimientos de Reservas. 3%	<p>Realiza las comprobaciones oportunas previas a la reserva, ya sea de un cliente particular, de empresa, de agencia o un grupo; recoge y transmite toda la información necesaria, aplica las tarifas correctas, se ajusta a las peticiones, garantiza el cobro de la reserva, registra convenientemente la reserva.</p>
D	Procesos y procedimientos de check-in. 3%	<p>Da la bienvenida adecuadamente, maneja toda la documentación necesaria, realiza las comprobaciones y operaciones oportunas, se ajusta a lo solicitado, ofrece alternativas, proporciona instrucciones sobre la habitación asignada y brinda información sobre los servicios e instalaciones del hotel, gestiona el equipaje, se comunica con los departamentos implicados, etc.</p>





Criterios de evaluación		
E	Procesos y procedimientos de administración y <i>back office</i>; habilidades de cálculo: emisión de facturas, cálculo de presupuestos, comisiones a intermediarios, cambio de moneda extranjera, etc. 10%	<p>Los cálculos y operaciones realizadas son los adecuados y ofrecen un resultado correcto. Cumple la normativa aplicable.</p> <p>Gestiona, cumplimenta y archiva convenientemente toda la documentación necesaria en cada proceso.</p> <p>Realiza los procesos y verificaciones correspondientes.</p>
F	Técnicas de promoción de ventas y maximización del beneficio empresarial: <i>upselling, cros selling, revenue management, etc.</i> 13%	<p>Promueve y vende servicios e instalaciones del hotel a los huéspedes a la llegada y durante su estancia. Maximiza las ventas, la ocupación de la habitación, los cargos por habitación de acuerdo con la política del hotel y la gestión del rendimiento. Conoce y aplica las promociones disponibles en cada momento.</p>
G	Procesos y procedimientos de ejecución y resolución de tareas. Resolución de problemas, quejas y reclamaciones 9%	<p>Las tareas se ejecutan realizando las comprobaciones y/o actividades que comprenda el proceso de forma correcta, tratando de comprender lo sucedido, haciendo sentirse cómodo al cliente y aplicando dentro de sus competencias una solución al problema, cumpliendo con los intereses de la empresa y buscando la satisfacción del cliente. Gestiona eficazmente la hoja de reclamaciones (si procede).</p>
H	Procesos y procedimientos de <i>check-out</i>. 3%	<p>Realiza el proceso de salida con diligencia; emite las facturas según las especificaciones y requerimientos de los huéspedes, y las cobra según los diferentes medios de pago aceptados; realiza las comprobaciones oportunas, archiva convenientemente la documentación generada y se comunica con los departamentos correspondientes.</p>
I	Conocimiento y promoción del entorno. Promoción de recursos culturales y turísticos locales. 10%	<p>Ofrece una adecuada información turística y de servicios, dando respuesta a cualquier solicitud de información planteada por los huéspedes y promocionando el entorno.</p> <p>Maneja diversos medios para obtener y transmitir la información, como planos, internet, folletos, etc.</p>





2.3. Requerimientos generales de seguridad y salud

Cada persona competidora deberá trabajar con el máximo de seguridad, aplicando las medidas ergonómicas necesarias, por una parte, y por otra, de seguridad frente al Covid-19, empleando los equipos de protección individual (EPI) correspondientes, tales como mascarillas, gel hidroalcohólico, desinfección de superficies, etc.

Para ello, los competidores y las competidoras deberán familiarizarse con el protocolo Covid y las instrucciones de seguridad oportunas.

2.3.1. Equipos de protección personal

Las personas concursantes deben emplear, como mínimo, el siguiente equipo de protección personal:

- Uniforme de trabajo
- Calzado adecuado
- Mascarilla

2.3.2. Verificación de los equipos y comprobaciones de seguridad

El jurado de la modalidad de competición vigilará y garantizará la seguridad del funcionamiento y operatividad del mobiliario y de los aparatos y dispositivos electrónicos y se encargará de:

- Comprobar que todas las conexiones son correctas.
- Verificar el correcto funcionamiento de los equipos informáticos (*hardware, software, programas instalados, conectividad*) y dispositivos electrónicos.
- Funcionalidad y operatividad correcta y segura del mobiliario y materiales de oficina.





3. Desarrollo de la competición

3.1. Programa de la competición

La competición se desarrollará a lo largo de tres jornadas, dividida en bloques para facilitar su ejecución y evaluación, de acuerdo con el siguiente programa.

Módulo: Descripción del trabajo a realizar	Día 1	Día 2	Día 3	horas
MÓDULO I (Procesos y procedimientos de Reservas)	30 min.			
MÓDULO II (Bienvenida y Registro de Huéspedes)		30 min.		
MÓDULO III (Procedimientos de administración y <i>Back Office</i>)		90 min.		
MÓDULO IV (Tratamiento y Resolución de quejas)	30 min.			
MÓDULO V (Procesos de <i>Check-out</i> . Despedida de la clientela)			30 min.	
MÓDULO VI (Promoción de Recursos Culturales y turísticos locales)			30 min.	
TOTAL	1 hora	2 horas	1 hora	4 horas

Cada día al comienzo de la competición, el jurado informará a los competidores sobre las tareas a realizar y los aspectos críticos de las mismas (**nota**: ese tiempo **NO** está incluido en el tiempo estimado de duración de cada prueba que figura en la tabla superior. El tiempo arriba descrito corresponde al tiempo individual que tendrá cada competidor para realizar la prueba). En esta información se incluirán obligatoriamente los materiales y equipos que se aporten por la organización y que deban ser aportados por las personas participantes en las pruebas, pudiendo estas últimas ser verificadas y autorizadas por el jurado, si procede.

3.2. Esquema de calificación

Para la evaluación de cada uno de los módulos se aplicarán criterios de calificación de acuerdo con el siguiente esquema:





Criterios de evaluación		MÓDULOS						Total
		I	II	III	IV	V	VI	
A	Organización y Gestión del trabajo. Gestión documental	3	3	3	0	3	3	15
B	Cualidades personales y profesionales. Habilidades y destrezas comunicativas. Destreza en el manejo de herramientas digitales, ofimática y de comunicación. Manejo del PMS. Búsqueda, tratamiento y transmisión de la información. Aspecto personal y trato.	5	7	0	10	6	6	34
C	Procesos y procedimientos de Reservas.	3	0	0	0	0	0	3
D	Procesos y procedimientos de check-in.	0	3	0	0	0	0	3
E	Procesos y procedimientos de administración y <i>back office</i> ; habilidades de cálculo: emisión de facturas, cálculo de presupuestos, comisiones a intermediarios, cambio de moneda extranjera...	5	0	5	0	0	0	10
F	Técnicas de promoción de ventas y maximización del beneficio empresarial: <i>upselling, cross selling, revenue management</i> , etc.	4	7	0	0	2	1	14
G	Procesos y procedimientos de ejecución y resolución de tareas. Resolución de problemas, quejas y reclamaciones	0	0	0	8	0	0	8
H	Procesos y procedimientos de <i>check-out</i> .	0	0	0	0	3	0	3
I	Conocimiento y promoción del entorno. Promoción de recursos culturales y turísticos locales.	0	0	0	0	0	10	10
TOTAL								





		20	20	8	18	14	20	100
--	--	----	----	---	----	----	----	-----

Criterio A. Para valorar este criterio, se necesita conocer: el organigrama de la empresa, precios y servicios que ofrece, la documentación interna, externa y legal que es preciso generar, realizando adecuadamente la cumplimentación, transmisión y archivado de la documentación generada, siempre en cumplimiento de la normativa vigente y las políticas de la empresa. Asimismo, se desempeñará un correcto orden en el puesto de trabajo: se tendrá pleno conocimiento de los procesos a realizar en cada tarea o actividad, que deberán ser ejecutados de forma secuencial, racional, ordenada y lógica, aplicando la normativa vigente y las políticas de la empresa, logrando la efectividad y la eficacia en el proceso.

Criterio B. Para valorar este criterio, se necesita manejar con destreza las diferentes herramientas digitales y de comunicación (teléfono, correo electrónico, fax, internet), el software de gestión hotelera, herramientas ofimáticas de procesamiento de textos y hojas de cálculo entre otras, así como el programa de gestión hotelera –PMS–, ya sea con el exterior (clientela potencial, proveedores, intermediarios) o de forma interna (clientela, departamentos del hotel), aplicando habilidades de inteligencia emocional en la comunicación, transmisión de la información, etc., así como la necesaria deontología y ética profesional, cumpliendo las normas básicas de uniformidad, aseo, salud e higiene en el trabajo.

Criterio C. Para valorar este criterio, se deben manejar con soltura estadísticas, datos históricos, listados, etc. Se conocerán los diferentes tipos de tarifas aplicables, las empresas intermediarias con quienes se tengan acuerdos, así como la política de la empresa respecto a: overbooking, garantías de pago, políticas de cancelación. Se registrará convenientemente la reserva, optimizando la ocupación del establecimiento, realizando todas las anotaciones y comunicaciones necesarias y archivando convenientemente la documentación generada.

Criterio D. Para valorar este criterio, se deberán conocer todos los requisitos legales respecto al registro de huéspedes nacionales e internacionales, la correcta interpretación de los servicios previamente reservados, así como el manejo de los datos, el equipaje y pertenencias de los huéspedes, la emisión y entrega de llaves y documentación correspondiente, ofreciendo toda la información necesaria, aplicando técnicas de *upsell* y *cross selling*, gestionando situaciones imprevistas (*walk-ins*, modificaciones de la reserva, etc.) y atendiendo y dando solución a cuantas cuestiones nos sean planteadas por los huéspedes.

Criterio E. Para valorar este criterio, se necesita conocer la normativa aplicable, las políticas del hotel y manejar adecuadamente hojas de cálculo y/o calculadora, así como cumplimentar la documentación necesaria obteniendo un resultado (cifra numérica) correcto. Será capaz de emitir facturas, realizar cotizaciones y enviar presupuestos, aplicando los impuestos correspondientes y las comisiones a intermediarios, realizando el cambio de moneda extranjera, etc. Dominará el cuadro y arqueado de caja de los diferentes departamentos, contabilizando los





diferentes medios de pago, vales, depósitos y/o anticipos, etc. así como las tareas de mano corriente.

Criterio F. Para valorar este criterio, se debe promover la venta de servicios previamente a la llegada del huésped, en el momento de su registro y durante su estancia, para maximizar la satisfacción de los huéspedes y el beneficio del establecimiento. Deberá conocer la oferta del establecimiento, realizando la reserva y venta de servicios en nombre de los huéspedes, así como participar en las actividades promocionales del establecimiento. Manejará e interpretará datos estadísticos y realizará análisis para determinar precios de venta e impulsar y promocionar los diferentes servicios del establecimiento.

Criterio G. Para valorar este criterio, se deberán dominar las técnicas básicas de investigación y análisis de lo sucedido, conociendo los límites de la autoridad personal y la autonomía en la toma de decisiones, mostrando flexibilidad en los procedimientos de negociación con los huéspedes, mostrando consideración y empatía, pero manteniendo la objetividad y aplicando normas del establecimiento a la hora de ofrecer soluciones y conociendo el funcionamiento de la hoja de reclamaciones y cualquier otra documentación que pueda ser de utilidad.

Criterio H. Para valorar este criterio, se debe conocer y gestionar adecuadamente la documentación relacionada con la salida de huéspedes individuales, grupos y eventos, resolviendo imprevistos y/o cambios en la facturación de forma ágil y eficaz (fraccionamiento o trasposos de cargos entre facturas, encabezados, aplicando descuentos, reembolsos, comisiones e impuestos), así como conocer los diferentes tipos de pago (efectivo, moneda extranjera, cheque, depósitos, créditos, cheque de viajero, bonos, cuentas de empresa, etc.).

Criterio I. Para valorar este criterio, se debe dominar con soltura la cultura y oferta turística del área local (opciones de transporte público, localización y horarios, gastronomía, productos y artesanía típicos, ferias, museos, ocio y espectáculos, etc.) ofreciendo información veraz y guiando adecuadamente a los huéspedes en virtud de sus gustos y necesidades particulares, realizando la reserva y venta de servicios en nombre de los huéspedes, ofreciendo alternativas y asesorando. Debe saber ofrecer información sobre un plano, así como obtener toda aquella información que no se domine, mediante el uso eficaz de Internet, correo electrónico o el teléfono, entre otros, y transmitirla adecuadamente a los huéspedes.

3.3. Herramientas y equipos.

3.3.1. Herramientas y equipos aportados por el competidor.

Las personas participantes podrán llevar consigo las herramientas/equipos que se indican a continuación:

— Bolígrafo, lapicero, goma de borrar, sacapuntas...





- Calculadora
- Cuaderno o bloc de notas (en blanco)
- Goma de pelo o cualquier accesorio que le permita retirarse el pelo de la cara
- Calcetines y/o medias y calzado adecuado

Los equipos/herramientas que aporte la persona competidora serán revisados por las personas miembros del jurado o coordinadoras al comienzo de las jornadas de trabajo.

3.3.2. Herramientas y equipos aportados por los miembros del jurado

Es obligatorio que cada miembro del jurado aporte y utilice correctamente durante la competición su propio equipo de protección personal, según las normas de seguridad y salud.

3.3.3. Herramientas y equipos con riesgos especiales

Si bien en el desarrollo de estas pruebas no se emplearán máquinas con especial riesgo de operación, por lo que no será necesario el uso de equipos de protección, sí que se considera necesario especificar que los ordenadores, pantallas y resto del material informático, electrónico y digital deberán ser tratados con respeto y cuidado, no golpeando las teclas o aparatos, forzando la impresora, desconectarlos de forma incorrecta, etc.

3.4. Protección contra incendios

En la zona de la competición se colocarán extintores portátiles que deben de ser fácilmente visibles, accesibles y estarán señalizados.

3.5. Primeros auxilios

En la zona de competición habrá de forma permanente un kit de primeros auxilios.

3.6. Protocolo de actuación ante una situación de emergencia médica.

En la zona de competición habrá de forma visible un cartel en el que vendrá especificado el protocolo de actuación en caso de emergencia médica.

3.7. Higiene

Se mantendrá el espacio de trabajo en todo momento limpio, sin residuos en el suelo que puedan ocasionar resbalones, tropiezos, caídas o accidentes.

La persona competidora se responsabilizará de mantener su área de trabajo en perfectas condiciones, y ordenado, evitando caídas de objetos, cortes o golpes. Asimismo, deberá realizar la desinfección de todo aquel material utilizado tras su uso, en aplicación de las medidas contra el Covid-19.





3.8. Esquema orientativo para el diseño del área de competición

