

Spainskills

Modalidad de competición 56: Recepción Hotelera

Plan de pruebas

Secretaría General de Formación Profesional

28/03/2022



Índice

1. Introducción	2
2. Plan de pruebas	2
2.1. Definición de las pruebas	2
2.2. Programa de la competición	2
2.3. Esquema de calificación	3
3. Módulo I	¡Error! Marcador no definido.
3.1. Instrucciones de trabajo del módulo I	4
3.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo I	4
3.3. Calificación del módulo I	4
4. Módulo II	6
4.1. Instrucciones de trabajo del módulo II	6
4.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo II	7
4.3. Calificación del módulo II	7
5. Módulo III	9
5.1. Instrucciones de trabajo del módulo III	9
5.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo III	9
5.3. Calificación del módulo III	10
6. Módulo IV	11
6.1. Instrucciones de trabajo del módulo IV	11
6.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo IV	12
6.3. Calificación del módulo IV	12
7. Módulo V	13
7.1. Instrucciones de trabajo del módulo V	13
7.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo V	14
7.3. Calificación del módulo V	14
8. Módulo VI	13
8.1. Instrucciones de trabajo del módulo VI	13
8.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo VI	14
8.3. Calificación del módulo VI	14



1. Introducción

Este documento establece el plan de pruebas para la modalidad de competición 56: “Recepción Hotelera” incluida en la competición SpainSkills 2022.

El presente plan de pruebas está definido de acuerdo con las especificaciones contenidas en los documentos “Descripciones Técnicas” e “Informaciones Adicionales” de la modalidad de competición 56 “Recepción Hotelera”.

2. Plan de pruebas

2.1. Definición de las pruebas

La persona concursante tendrá que realizar una serie de actividades, descritas en la documentación adjunta a este Plan de Pruebas, utilizando de manera segura los recursos suministrados y las herramientas y materiales permitidos.

El proyecto propuesto se realiza de manera objetiva, compuesto por 6 módulos evaluables independientemente y secuenciados de acuerdo al programa establecido.

Existen módulos que estén compuestos únicamente por una prueba, y módulos que constan de más de una prueba a realizar.

2.2. Programa de la competición

Las pruebas se desarrollan a lo largo de tres días en jornadas de 8 horas de duración, de acuerdo con el siguiente programa: (tiempo máximo para la ejecución de las pruebas individuales para cada persona competidora y módulo)

Módulo: Descripción del trabajo a realizar	Día 1	Día 2	Día 3	h/mód.
MÓDULO I (Procesos y procedimientos de Reservas)	45 min.			
MÓDULO II (Bienvenida y Registro de Huéspedes)	60 min.	20 min.		
MÓDULO III (Procedimientos de administración y Back Office)	60 min.			
MÓDULO IV (Tratamiento y Resolución de quejas)	15 min.	30 min.		
MÓDULO V (Procesos de Check-out. Despedida de la clientela)		20 min.	60 min.	
MÓDULO VI (Promoción de Recursos Culturales y turísticos locales)		30 min.	20 min.	
TOTAL	180 min.	100 min.	80 min	360 min.

NOTA: En estos tiempos **NO** está incluido el tiempo estimado de explicación de cada prueba.





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. 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.

2.3. Esquema de calificación

Para la evaluación de cada uno de los módulos se aplicarán los criterios de calificación especificados 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 <i>check-in</i> .	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</i> , <i>cross selling</i> , <i>revenue management</i> , etc.	4	7	0	0	2	0	13
G	Procesos y procedimientos de ejecución y resolución de tareas. Resolución de problemas, quejas y reclamaciones	0	0	0	8	0	1	9
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



2.4. Instrucciones de trabajo del módulo I

MÓDULO I: INSTRUCCIONES DE TRABAJO	
Descripción: Procesos y procedimientos de Reservas	<p>El siguiente módulo pretende evaluar las destrezas en la adecuada gestión de la ocupación y rentabilidad del establecimiento de alojamiento turístico.</p> <p>Para ello se debe conocer: la normativa aplicable, los diferentes servicios que oferta el establecimiento así como los precios aplicables en cada caso y según las circunstancias, buscando la satisfacción de la clientela y maximizar el beneficio de la empresa siempre que sea posible.</p> <p>Del mismo modo, se llevará a cabo un correcto registro de la información tanto documental como en formato digital y en el programa de gestión hotelera.</p> <p>Para evaluar las destrezas anteriormente descritas, el módulo se compone de dos actividades: una perteneciente al <i>back office</i> y otra al <i>front office</i>, en las que se deberá realizar la gestión de dos reservas, incluyendo aspectos tales como cotizaciones y el cálculo del presupuesto, modificaciones, confirmación y garantía de la reserva así como su anotación y registro en el software de gestión hotelera.</p>
Duración:	45 minutos en total (mas el tiempo para las explicaciones generales)
Información adjunta:	- Se contará con la actuación de dos personas figurantes para la actividad de <i>front office</i>
Observaciones:	Para la realización de esta prueba se dispondrá de ordenador con conectividad a internet, PMS (software de gestión hotelera) y procesador de textos, calculadora y material de oficina.

2.5. Criterios de evaluación relacionados con el módulo I

A. Organización y Gestión del trabajo. Gestión documental.

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.

C. Procesos y procedimientos de Reservas.

E. Procesos y procedimientos de administración y back office; habilidades de cálculo: emisión de facturas, cálculo de presupuestos, comisiones a intermediarios, cambio de moneda extranjera...

F. Técnicas de promoción de ventas y maximización del beneficio empresarial: upselling, cross selling, revenue management, etc.





2.6. Calificación del módulo I

MODULO I: CALIFICACIÓN				
Criterios de evaluación		Calificación	Puntos	Puntos otorgados
A	Organización y Gestión del trabajo. Gestión documental.	<ul style="list-style-type: none"> - Emplea, genera y gestiona adecuadamente toda la documentación necesaria (hoja de reservas), realizando todas las comprobaciones y verificaciones previas oportunas - Utiliza los medios a su disposición de forma diligente, ordenada y en un orden secuencial óptimo y racional 	3	
B	Cualidades personales y profesionales. Habilidades y destrezas comunicativas. Destreza en el manejo de herramientas digitales, ofimática y de comunicación. Búsqueda, tratamiento y transmisión de la información. Aspecto personal y trato.	<ul style="list-style-type: none"> - Escucha las demandas y comprende lo solicitado. Da respuesta a toda la información demandada de forma correcta y profesional, con educación y cortesía. - Confirma la reserva a la clientela, informando de todos los detalles y condiciones asociados a ésta - Realiza las comunicaciones inter e intra departamentales oportunas que correspondan - El aspecto personal es cuidado y cumple los estándares mínimos necesarios para el puesto de trabajo 	5	
C	Procesos y procedimientos de Reservas.	<ul style="list-style-type: none"> - Anota y/o modifica la reserva de forma correcta en el PMS o en la hoja de reservas, cumplimentando todos los campos necesarios, verificando el volumen de ocupación, 	3	
E	Procesos y procedimientos de administración y back office; habilidades de cálculo de presupuestos	<ul style="list-style-type: none"> - Aplica y confirma la tarifa correspondiente en cada caso, realizando los cálculos adecuados para ello y obteniendo un resultado correcto. - Aplica adecuadamente los porcentajes máximos legales por camas supletorias, cunas, regímenes alimenticios, los impuestos y/ o descuentos que procedan según los casos 	5	
F	Técnicas de promoción de ventas y maximización del beneficio empresarial: <i>upselling, cross selling, revenue management, etc.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Garantiza el cobro y/o materialización de la reserva - Ofrece alternativas y promociona otros servicios complementarios buscando maximizar el beneficio empresarial y satisfacer las necesidades de la clientela 	4	
TOTAL			20	



Las personas miembros del tribunal que calificarán este módulo son:

- Marina Infantes Martínez – Grupo Sardinero, S.A.
- Nayara López Gómez – Innovaciones Informáticas, S.L.
- Fernando Varea Rioja - Innovaciones Informáticas, S.L.

3. Módulo II

3.1. Instrucciones de trabajo del módulo II

MÓDULO II: INSTRUCCIONES DE TRABAJO	
Descripción: Bienvenida y Registro de Huéspedes	<p>El siguiente módulo pretende evaluar las destrezas en todas aquellas actividades propias de las operaciones previas y simultáneas al registro y bienvenida de los huéspedes, como pueden ser: el correcto manejo de listados de ocupación, cálculo de previsiones, asignación de habitaciones, gestión documental y legal, maximización de la satisfacción del cliente y del beneficio empresarial siempre que sea posible, conocimiento de la oferta del establecimiento, etc.</p> <p>Para evaluar las destrezas anteriormente descritas, el módulo se compone de dos actividades: una perteneciente al <i>back office</i> y otra al <i>front office</i>, en las que se deberá realizar, por un lado, la gestión de las reservas recibidas, su asignación y operaciones previas al <i>check-in</i>, y posteriormente, realizar el <i>check-in</i> de un cliente con reserva previa, al que se le deberá recibir adecuadamente, atender a sus solicitudes, asignar la habitación, entregar las llaves, cumplimentar la documentación necesaria, ofrecer información, aplicar técnicas de <i>upselling</i>, etc.</p>
Duración:	75 minutos (más el tiempo para las explicaciones generales)
Información adjunta:	- Se contará con la actuación de dos personas figurantes para la actividad de <i>front office</i>
Observaciones:	Para la realización de esta prueba se dispondrá de un teléfono con conexión exterior, ordenador con conectividad a internet, PMS, procesador de textos e impresora, llaves magnéticas, calculadora y material de oficina.



3.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo II

A. Organización y Gestión del trabajo. Gestión documental.

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.

D. Procesos y procedimientos de check-in.

F. Técnicas de promoción de ventas y maximización del beneficio empresarial: upselling, cross selling, revenue management, etc.

3.3. Calificación del módulo II

MODULO II: CALIFICACIÓN				
Criterios de evaluación		Calificación	Puntos	Puntos otorgados
A	Organización y Gestión del trabajo. Gestión documental.	<ul style="list-style-type: none"> - Domina el manejo de listados de ocupación, previsiones, asignación de habitaciones y todas las operaciones previas al registro y bienvenida de los huéspedes. - Emplea y solicita toda la documentación necesaria en cumplimiento de la normativa aplicable - El registro tanto manual como informático - cuando proceda- , se realiza de forma correcta. 	3	
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.	<ul style="list-style-type: none"> - El aspecto personal es cuidado y cumple los estándares mínimos necesarios para el puesto de trabajo - Da la bienvenida al huésped de forma adecuada, se presenta y se ofrece a su disposición - Realiza las preguntas necesarias para obtener y confirmar la información. Realiza las verificaciones oportunas - Domina los medios técnicos y documentales con soltura y destreza. Muestra seguridad y agilidad en el proceso. 	7	



		<ul style="list-style-type: none">- La comunicación verbal y no verbal es fluida, amable, educada y correcta- Realiza las operaciones necesarias de forma diligente y eficaz		
D	Procesos y procedimientos de check-in.	<ul style="list-style-type: none">- Completa el procedimiento de forma adecuada, incluyendo todos los pasos necesarios para su ejecución, logrando el resultado esperado y cumpliendo las expectativas de los clientes. Ofrece información completa y detallada.	3	
F	Técnicas de promoción de ventas y maximización del beneficio empresarial	<ul style="list-style-type: none">- Aplica técnicas comerciales de venta: <i>upselling, cross selling</i>	7	
TOTAL			20	

Las personas miembros del tribunal que calificarán este módulo son:

- Marina Infantes Martínez – Grupo Sardinero, S.A.
- Nayara López Gómez – Innovaciones Informáticas, S.L.
- Fernando Varea Rioja - Innovaciones Informáticas, S.L.
- Miguel Ángel García Calvo - Grupo Sardinero, S.A.



4. Módulo III

4.1. Instrucciones de trabajo del módulo III

MÓDULO III: INSTRUCCIONES DE TRABAJO	
Descripción: Procedimientos de administración y Back Office	<p>El siguiente módulo pretende evaluar las destrezas en la adecuada rentabilidad del establecimiento de alojamiento turístico, aplicando las comisiones a intermediarios e impuestos correspondientes.</p> <p>Para ello se debe conocer: la normativa aplicable, los diferentes servicios que oferta el establecimiento, precios y condiciones especiales aplicables. Del mismo modo, se llevará a cabo una correcta gestión de la información.</p> <p>Para la evaluación de este módulo, se realizará la cotización y confirmación de un evento que incluye un grupo de habitaciones, material audiovisual, salones y otros servicios complementarios, con diferentes tipos de IVA aplicables y comisiones a intermediarios.</p>
Duración:	1 hora en total (mas el tiempo para las explicaciones generales)
Información adjunta:	-
Observaciones:	Para la realización de esta prueba se dispondrá de ordenador con PMS y procesador de textos, calculadora y material de oficina.

4.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo III

A. Organización y Gestión del trabajo. Gestión documental.

E. Procesos y procedimientos de administración y back office; habilidades de cálculo: emisión de facturas, cálculo de presupuestos, comisiones a intermediarios





4.3. Calificación del módulo III

MODULO III: CALIFICACIÓN				
Criterios de evaluación		Calificación	Puntos	Puntos otorgados
A	Organización y Gestión del trabajo. Gestión documental.	<ul style="list-style-type: none">- La gestión documental y/o digital es adecuada- La interpretación y ejecución de los servicios solicitados es correcta- Realiza la actividad de forma ordenada y en un orden secuencial óptimo y racional	3	
E	Procesos y procedimientos de administración y back office; habilidades de cálculo: emisión de facturas, cálculo de presupuestos, comisiones a intermediarios	<ul style="list-style-type: none">- La aplicación de los cargos y conceptos solicitados, así como los cálculos de impuestos, comisiones y presupuesto se realizan de forma correcta en la cotización de los servicios- Domina la actividad con soltura y destreza.- Cumple la normativa aplicable	5	
TOTAL			8	

Las personas miembros del tribunal que calificarán este módulo son:

- Marina Infantes Martínez – Grupo Sardinero, S.A.
- Nayara López Gómez – Innovaciones Informáticas, S.L.
- Fernando Varea Rioja - Innovaciones Informáticas, S.L.
- Miguel Ángel García Calvo - Grupo Sardinero, S.A.



5. Módulo IV

5.1. Instrucciones de trabajo del módulo IV

MÓDULO IV: INSTRUCCIONES DE TRABAJO	
Descripción: Tratamiento y Resolución de quejas	<p>El siguiente módulo pretende evaluar las destrezas en la adecuada gestión de comentarios, sugerencias, quejas y reclamaciones interpuestas por los huéspedes al establecimiento.</p> <p>Para ello se debe conocer: la normativa aplicable, los diferentes servicios que oferta el establecimiento, precios y condiciones especiales aplicables, la documentación generada en estos procesos, el manejo adecuado de la información disponible, así como las hojas de reclamaciones.</p> <p>Del mismo modo, se llevará a cabo una correcta gestión de las reclamaciones empleando habilidades tales como: empatía, asertividad, escucha activa, etc., buscando la satisfacción de cliente y la maximización del beneficio empresarial siempre que esto sea posible.</p> <p>Para la evaluación de este módulo, que consta de dos actividades (una de <i>front office</i> y otra de <i>back office</i>), se deberá atender a unos comentarios, quejas, sugerencias y/o reclamaciones de la clientela en diversas situaciones tanto en el mostrador, como comentarios en Redes Sociales.</p>
Duración:	45 minutos (mas el tiempo para las explicaciones generales)
Información adjunta:	- Se contará con la actuación de dos personas figurantes para la actividad de <i>front office</i>
Observaciones:	Para la realización de esta prueba se dispondrá de un teléfono con conexión exterior, ordenador con procesador de textos, conectividad a internet y PMS, calculadora, material de oficina y hojas de reclamaciones.



5.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo IV

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.

G. Procesos y procedimientos de ejecución y resolución de tareas. Resolución de problemas, quejas y reclamaciones

5.3. Calificación del módulo IV

MODULO III: CALIFICACIÓN				
Criterios de evaluación		Calificación	Puntos	Puntos otorgados
B	Cualidades personales y profesionales. Habilidades y destrezas comunicativas. Destreza en el manejo de herramientas digitales, ofimática y de comunicación. Búsqueda, tratamiento y transmisión de la información. Aspecto personal y trato.	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe al cliente y se dirige a él adecuadamente. Escucha sus demandas y comprende lo solicitado - Domina habilidades comunicativas tales como: empatía, asertividad, escucha activa, etc. - Realiza las preguntas adecuadas para recabar cuanta información sea precisa, de forma educada y correcta - Domina la situación con soltura y destreza. Transmite seguridad y confianza - El aspecto personal es cuidado y cumple los estándares mínimos necesarios para el puesto de trabajo 	10	
G	Procesos y procedimientos de ejecución y resolución de tareas. Resolución de problemas, quejas y reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Busca, dentro de sus competencias, una solución al problema, cumpliendo con los intereses de la empresa y buscando la satisfacción del cliente - La solución ofrecida es adecuada - La reclamación se resuelve de forma adecuada y satisfactoria 	8	
TOTAL			18	



Las personas miembros del tribunal que calificarán este módulo son:

- Marina Infantes Martínez - Grupo Sardinero, S.A.
- Nayara López Gómez – Innovaciones Informáticas, S.L.
- Fernando Varea Rioja - Innovaciones Informáticas, S.L.
- Miguel Ángel García Calvo, Grupo Sardinero, S.A.

6. Módulo V

6.1. Instrucciones de trabajo del módulo V

MÓDULO V: INSTRUCCIONES DE TRABAJO	
Descripción: Procesos de Despedida de la clientela	<p>El siguiente módulo pretende evaluar las destrezas en la adecuada gestión de los procesos derivados de la despedida, salida y facturación de los huéspedes.</p> <p>Para ello se debe conocer: la normativa aplicable, los diferentes servicios contratados y facturados, diferentes medios de pago, la documentación generada en estos procesos, procedimientos de traspaso, anulación y/o modificación de cargos y/o datos en factura, el manejo adecuado de la información disponible, así como el cambio de moneda, gestión de vales, facturas simplificadas, arqueo y posterior cuadro de caja.</p> <p>Para la evaluación de este módulo, que consta de dos actividades (una de <i>front office</i> y otra de <i>back office</i>), se deberá atender a unos comentarios, quejas, sugerencias y/o reclamaciones de la clientela en diversas situaciones tanto en el mostrador, como comentarios en Redes Sociales.</p> <p>Realizar el <i>check-out</i> de una habitación atendiendo a sus necesidades de facturación y pago, así como el cambio de moneda extranjera, cierre, cuadro y arqueo de caja.</p>
Duración:	80 minutos (más el tiempo para las explicaciones generales)
Información adjunta:	- Se contará con la actuación de dos personas figurantes para la actividad de <i>front office</i>
Observaciones:	Para la realización de esta prueba se dispondrá de ordenador con impresora, conectividad a internet, PMS y procesador de textos, calculadora, material de oficina, así como plantillas y modelos de vales de caja, de liquidación y arqueo de caja, cambio de moneda extranjera, etc.





6.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo V

- A. Organización y Gestión del trabajo. Gestión documental.
- C. 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.
- H. Procesos y procedimientos de check-out.

6.3. Calificación del módulo V

MODULO V: CALIFICACIÓN				
Criterios de evaluación		Calificación	Puntos	Puntos otorgados
A	Organización y Gestión del trabajo. Gestión documental.	<ul style="list-style-type: none">- Realiza las comprobaciones necesarias- Domina los medios documentales con soltura y destreza.- Emite los documentos necesarios y según lo requerido por el cliente, en cumplimiento de la legislación vigente- Archiva la documentación de forma correcta	4	
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.	<ul style="list-style-type: none">- Recibe al cliente y se dirige a él adecuadamente. Escucha sus demandas y comprende lo solicitado- El aspecto personal es cuidado y cumple los estándares mínimos necesarios para el puesto de trabajo- La comunicación verbal y no verbal es fluida, amable, educada y correcta. Muestra seguridad y agilidad en el proceso- Realiza las comunicaciones oportunas para buscar la información necesaria- Las operaciones tanto manuales como informáticas se realizan de forma correcta y cumple la normativa aplicable respecto a los requisitos de facturación y cobro de los servicios	6	
H	Procesos y procedimientos de check-out.	<ul style="list-style-type: none">- La despedida al cliente es correcta, amable y educada.- Comprueba la satisfacción del servicio ofrecido y aplica técnicas de fidelización de la clientela	4	
TOTAL			14	



Las personas miembros del tribunal que calificarán este módulo son:

- Nayara López Gómez – Innovaciones Informáticas, S.L.
- Fernando Varea Rioja - Innovaciones Informáticas, S.L.
- Miguel Ángel García Calvo - Grupo Sardinero, S.A.

7. Módulo VI

7.1. Instrucciones de trabajo del módulo VI

MÓDULO VI: INSTRUCCIONES DE TRABAJO	
Descripción: Promoción de Recursos Culturales y turísticos locales	<p>El siguiente módulo pretende evaluar las destrezas en la adecuada gestión de la información turística solicitada por los huéspedes.</p> <p>Para ello se deben conocer los principales recursos turísticos locales, así como aquellos eventos culturales, atracciones turísticas, gastronomía, medios de transporte, redes de comunicaciones, distancias, tiempo y kilómetros entre diversos puntos, accesibilidad, etc.</p> <p>Para la evaluación de este módulo, que consta de dos actividades (una de <i>front office</i> y otra de <i>back office</i>), se deberá atender a las demandas de información turística de unos huéspedes en el mostrador, así como a través del correo electrónico</p>
Duración:	50 minutos (más el tiempo para las explicaciones generales)
Información adjunta:	- Se contará con la actuación de dos personas figurantes para la actividad de <i>front office</i>
Observaciones:	Para la realización de esta prueba se dispondrá de planos y folletos, un teléfono con conexión exterior, ordenador con impresora, conectividad a internet y procesador de textos.

7.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo VI

- A. Organización y Gestión del trabajo. Gestión documental.
- 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
- G. Procesos y procedimientos de ejecución y resolución de tareas
- I. Conocimiento y promoción del entorno. Promoción de recursos culturales y turísticos locales



7.3. Calificación del módulo VI

MODULO VI: CALIFICACIÓN				
Criterios de evaluación		Calificación	Puntos totales	Puntos otorgados
A	Organización y Gestión del trabajo. Gestión documental.	<ul style="list-style-type: none">- Ejecuta la actividad de forma racional, con un orden lógico, empleando los medios disponibles- Emplea la documentación necesaria	3	
B	Cualidades personales y profesionales. Habilidades y destrezas comunicativas. Destreza en el manejo de herramientas digitales, ofimática y de comunicación. Búsqueda, tratamiento y transmisión de la información. Aspecto personal y trato	<ul style="list-style-type: none">- Correcta gestión y búsqueda de la información en los medios adecuados.- Domina los medios técnicos y documentales con soltura y destreza (mapas, planos, etc.)- Transmite la información de forma detallada y adecuada asegurándose de que se ha comprendido lo explicado- El aspecto personal es cuidado y cumple los estándares mínimos necesarios para el puesto de trabajo	6	
G	Procesos y procedimientos de ejecución y resolución de tareas	<ul style="list-style-type: none">- La actividad se realiza de forma correcta y se ajusta a lo demandado	1	
I	Conocimiento y promoción del entorno. Promoción de recursos culturales y turísticos locales	<ul style="list-style-type: none">- Adecuado y correcto conocimiento de la oferta existente- La información proporcionada al cliente es veraz detallada y adecuada- Brinda información y asesoramiento según los intereses de la clientela- Realiza las reservas y/o compras de los servicios solicitados según proceda	10	
TOTAL			20	

Las personas miembros del tribunal que calificarán este módulo son:

- Nayara López Gómez – Innovaciones Informáticas, S.L.
- Fernando Varea Rioja - Innovaciones Informáticas, S.L.
- Miguel Ángel García Calvo, Grupo Sardinero, S.A.