

# Spainskills

---

## **Modalidad de competición 56: Recepción Hotelera**

### **Plan de pruebas**

Secretaría General de Formación Profesional

28/03/2022



## Índice

<b>1. Introducción .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Plan de pruebas .....</b>	<b>2</b>
2.1. Definición de las pruebas.....	2
2.2. Programa de la competición.....	2
2.3. Esquema de calificación.....	3
<b>3. Módulo I.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
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
<b>4. Módulo II.....</b>	<b>6</b>
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
<b>5. Módulo III.....</b>	<b>9</b>
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
<b>6. Módulo IV .....</b>	<b>11</b>
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
<b>7. Módulo V .....</b>	<b>13</b>
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
<b>8. Módulo VI .....</b>	<b>13</b>
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.
<b>MÓDULO I</b> (Procesos y procedimientos de Reservas)	45 min.			
<b>MÓDULO II</b> (Bienvenida y Registro de Huéspedes)	60 min.	20 min.		
<b>MÓDULO III</b> (Procedimientos de administración y Back Office)	60 min.			
<b>MÓDULO IV</b> (Tratamiento y Resolución de quejas)	15 min.	30 min.		
<b>MÓDULO V</b> (Procesos de Check-out. Despedida de la clientela)		20 min.	60 min.	
<b>MÓDULO VI</b> (Promoción de Recursos Culturales y turísticos locales)		30 min.	20 min.	
<b>TOTAL</b>	<b>180 min.</b>	<b>100 min.</b>	<b>80 min</b>	<b>360 min.</b>

**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	
<b>A</b>	Organización y Gestión del trabajo. Gestión documental.	3	3	3	0	3	3	15
<b>B</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
<b>C</b>	Procesos y procedimientos de Reservas.	3	0	0	0	0	0	3
<b>D</b>	Procesos y procedimientos de <i>check-in</i> .	0	3	0	0	0	0	3
<b>E</b>	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
<b>F</b>	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
<b>G</b>	Procesos y procedimientos de ejecución y resolución de tareas. Resolución de problemas, quejas y reclamaciones	0	0	0	8	0	1	9
<b>H</b>	Procesos y procedimientos de <i>check-out</i> .	0	0	0	0	3	0	3
<b>I</b>	Conocimiento y promoción del entorno. Promoción de recursos culturales y turísticos locales.	0	0	0	0	0	10	10
<b>TOTAL</b>		<b>20</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>100</b>



## 2.4. Instrucciones de trabajo del módulo I

MÓDULO I: INSTRUCCIONES DE TRABAJO	
<b>Descripción:</b> 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>
<b>Duración:</b>	45 minutos en total (mas el tiempo para las explicaciones generales)
<b>Información adjunta:</b>	- Se contará con la actuación de dos personas figurantes para la actividad de <i>front office</i>
<b>Observaciones:</b>	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"> <li>- Emplea, genera y gestiona adecuadamente toda la documentación necesaria (hoja de reservas), realizando todas las comprobaciones y verificaciones previas oportunas</li> <li>- Utiliza los medios a su disposición de forma diligente, ordenada y en un orden secuencial óptimo y racional</li> </ul>	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"> <li>- Escucha las demandas y comprende lo solicitado. Da respuesta a toda la información demandada de forma correcta y profesional, con educación y cortesía.</li> <li>- Confirma la reserva a la clientela, informando de todos los detalles y condiciones asociados a ésta</li> <li>- Realiza las comunicaciones inter e intra departamentales oportunas que correspondan</li> <li>- El aspecto personal es cuidado y cumple los estándares mínimos necesarios para el puesto de trabajo</li> </ul>	5	
C	Procesos y procedimientos de Reservas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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,</li> </ul>	3	
E	Procesos y procedimientos de administración y back office; habilidades de cálculo de presupuestos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplica y confirma la tarifa correspondiente en cada caso, realizando los cálculos adecuados para ello y obteniendo un resultado correcto.</li> <li>- Aplica adecuadamente los porcentajes máximos legales por camas supletorias, cunas, regímenes alimenticios, los impuestos y/ o descuentos que procedan según los casos</li> </ul>	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"> <li>- Garantiza el cobro y/o materialización de la reserva</li> <li>- Ofrece alternativas y promociona otros servicios complementarios buscando maximizar el beneficio empresarial y satisfacer las necesidades de la clientela</li> </ul>	4	
<b>TOTAL</b>			<b>20</b>	



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	
<b>Descripción:</b> 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>
<b>Duración:</b>	75 minutos (más el tiempo para las explicaciones generales)
<b>Información adjunta:</b>	- Se contará con la actuación de dos personas figurantes para la actividad de <i>front office</i>
<b>Observaciones:</b>	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"> <li>- Domina el manejo de listados de ocupación, previsiones, asignación de habitaciones y todas las operaciones previas al registro y bienvenida de los huéspedes.</li> <li>- Emplea y solicita toda la documentación necesaria en cumplimiento de la normativa aplicable</li> <li>- El registro tanto manual como informático - cuando proceda- , se realiza de forma correcta.</li> </ul>	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"> <li>- El aspecto personal es cuidado y cumple los estándares mínimos necesarios para el puesto de trabajo</li> <li>- Da la bienvenida al huésped de forma adecuada, se presenta y se ofrece a su disposición</li> <li>- Realiza las preguntas necesarias para obtener y confirmar la información. Realiza las verificaciones oportunas</li> <li>- Domina los medios técnicos y documentales con soltura y destreza. Muestra seguridad y agilidad en el proceso.</li> </ul>	7	





		<ul style="list-style-type: none"><li>- La comunicación verbal y no verbal es fluida, amable, educada y correcta</li><li>- Realiza las operaciones necesarias de forma diligente y eficaz</li></ul>		
D	Procesos y procedimientos de check-in.	<ul style="list-style-type: none"><li>- 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.</li></ul>	3	
F	Técnicas de promoción de ventas y maximización del beneficio empresarial	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aplica técnicas comerciales de venta: <i>upselling, cross selling</i></li></ul>	7	
<b>TOTAL</b>			<b>20</b>	

**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	
<b>Descripción:</b> 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>
<b>Duración:</b>	1 hora en total (mas el tiempo para las explicaciones generales)
<b>Información adjunta:</b>	-
<b>Observaciones:</b>	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"><li>- La gestión documental y/o digital es adecuada</li><li>- La interpretación y ejecución de los servicios solicitados es correcta</li><li>- Realiza la actividad de forma ordenada y en un orden secuencial óptimo y racional</li></ul>	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"><li>- 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</li><li>- Domina la actividad con soltura y destreza.</li><li>- Cumple la normativa aplicable</li></ul>	5	
<b>TOTAL</b>			<b>8</b>	

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	
<b>Descripción:</b> 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>
<b>Duración:</b>	45 minutos (mas el tiempo para las explicaciones generales)
<b>Información adjunta:</b>	- Se contará con la actuación de dos personas figurantes para la actividad de <i>front office</i>
<b>Observaciones:</b>	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"> <li>- Recibe al cliente y se dirige a él adecuadamente. Escucha sus demandas y comprende lo solicitado</li> <li>- Domina habilidades comunicativas tales como: empatía, asertividad, escucha activa, etc.</li> <li>- Realiza las preguntas adecuadas para recabar cuanta información sea precisa, de forma educada y correcta</li> <li>- Domina la situación con soltura y destreza. Transmite seguridad y confianza</li> <li>- El aspecto personal es cuidado y cumple los estándares mínimos necesarios para el puesto de trabajo</li> </ul>	10	
G	Procesos y procedimientos de ejecución y resolución de tareas. Resolución de problemas, quejas y reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Busca, dentro de sus competencias, una solución al problema, cumpliendo con los intereses de la empresa y buscando la satisfacción del cliente</li> <li>- La solución ofrecida es adecuada</li> <li>- La reclamación se resuelve de forma adecuada y satisfactoria</li> </ul>	8	
<b>TOTAL</b>			<b>18</b>	



**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"> <li>- Realiza las comprobaciones necesarias</li> <li>- Domina los medios documentales con soltura y destreza.</li> <li>- Emite los documentos necesarios y según lo requerido por el cliente, en cumplimiento de la legislación vigente</li> <li>- Archiva la documentación de forma correcta</li> </ul>	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"> <li>- Recibe al cliente y se dirige a él adecuadamente. Escucha sus demandas y comprende lo solicitado</li> <li>- El aspecto personal es cuidado y cumple los estándares mínimos necesarios para el puesto de trabajo</li> <li>- La comunicación verbal y no verbal es fluida, amable, educada y correcta. Muestra seguridad y agilidad en el proceso</li> <li>- Realiza las comunicaciones oportunas para buscar la información necesaria</li> <li>- 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</li> </ul>	6	
H	Procesos y procedimientos de check-out.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La despedida al cliente es correcta, amable y educada.</li> <li>- Comprueba la satisfacción del servicio ofrecido y aplica técnicas de fidelización de la clientela</li> </ul>	4	
<b>TOTAL</b>			<b>14</b>	



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	
<b>Descripción:</b> 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>
<b>Duración:</b>	50 minutos (más el tiempo para las explicaciones generales)
<b>Información adjunta:</b>	- Se contará con la actuación de dos personas figurantes para la actividad de <i>front office</i>
<b>Observaciones:</b>	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"> <li>- Ejecuta la actividad de forma racional, con un orden lógico, empleando los medios disponibles</li> <li>- Emplea la documentación necesaria</li> </ul>	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"> <li>- Correcta gestión y búsqueda de la información en los medios adecuados.</li> <li>- Domina los medios técnicos y documentales con soltura y destreza (mapas, planos, etc.)</li> <li>- Transmite la información de forma detallada y adecuada asegurándose de que se ha comprendido lo explicado</li> <li>- El aspecto personal es cuidado y cumple los estándares mínimos necesarios para el puesto de trabajo</li> </ul>	6	
G	Procesos y procedimientos de ejecución y resolución de tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La actividad se realiza de forma correcta y se ajusta a lo demandado</li> </ul>	1	
I	Conocimiento y promoción del entorno. Promoción de recursos culturales y turísticos locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuado y correcto conocimiento de la oferta existente</li> <li>- La información proporcionada al cliente es veraz detallada y adecuada</li> <li>- Brinda información y asesoramiento según los intereses de la clientela</li> <li>- Realiza las reservas y/o compras de los servicios solicitados según proceda</li> </ul>	10	
<b>TOTAL</b>			<b>20</b>	

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.