

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL Y DEPORTES



Modalidad de competición 56:
RECEPCIÓN HOTELERA
Descripción Técnica

Secretaría General de Formación Profesional

17/01/2024

Índice

1. Introducción a la modalidad de competición “56_Recepción Hotelera”	2
1.1. Número de competidores por equipo	3
1.2. ¿Quién patrocina la modalidad de competición?	3
1.3. ¿Qué hacen estos profesionales?	3
1.4. ¿Qué tecnologías emplean estos profesionales?	4
1.5. ¿En qué consiste la competición?	4
1.6. ¿Qué competencias se requieren para el desarrollo de la prueba?	5
1.7. ¿Qué conocimientos se relacionan con el desarrollo de la prueba?	6
2. Plan de pruebas	7
2.1. Definición del plan	7
2.2. Criterios para la evaluación las pruebas	12
2.3. Requerimientos generales de seguridad y salud	15
2.3.1. Equipos de protección personal	15
2.3.2. Verificación de los equipos y comprobaciones de seguridad	15
3. Desarrollo de la competición	16
3.1. Programa de la competición	16
3.2. Esquema de calificación	16
3.3. Herramientas y equipos	22
3.3.1. Herramientas y equipos aportados por el competidor	22
3.3.2. Herramientas y equipos aportados por los miembros del jurado	23
3.3.3. Herramientas y equipos con riesgos especiales	23
3.4. Protección contra incendios	23
3.5. Primeros auxilios	23
3.6. Protocolo de actuación ante una situación de emergencia médica	23
3.7. Higiene	24
3.8. Esquema orientativo para el diseño del área de competición	24

1. Introducción a la modalidad de competición “56_Recepción Hotelera”

En los últimos años, la industria turística ha experimentado un significativo crecimiento impulsado por la globalización, los cambios sociales y las transformaciones en el transporte, estableciéndose nuevos récords en la llegada de turistas y el gasto: según la encuesta de gasto turístico elaborada por EGATUR en septiembre de 2023, el gasto total de los turistas internacionales que visitan España es de 11.215 millones, un 22,6% más que en septiembre de 2022. El gasto medio diario aumenta un 8,8% y se sitúa en 185 euros, superando el PIB turístico en España en 2022 en un 1,4% el nivel prepandemia.

En el año 2023, el turismo no solo ha consolidado su posición como un motor clave de la economía española, sino que también ha contribuido de manera significativa al Producto Interior Bruto (PIB), cuya magnitud revelan cifras como el 21,8% del aporte del sector turístico al crecimiento del país en términos corrientes según José Luis Zoreda, vicepresidente ejecutivo de EXCELTUR.

En este contexto dinámico el sector también se enfrenta a desafíos en constante evolución, como la digitalización, la proliferación de la modalidad del alquiler turístico, el auge del turismo en auto caravana o la sostenibilidad, por lo que la proyección y evolución de este sector se traduce en una demanda creciente de profesionales en turismo, destacando la relevancia aún mayor de la figura del recepcionista de hotel ya que, dentro de esta industria, el sector hotelero destaca como una pieza clave: sirva como ejemplo que las pernoctaciones en establecimientos hoteleros aumentaron un 8,7% en octubre de 2023 respecto al mismo mes de 2022 facturando 109,9 euros de media por habitación ocupada, un 10,3% más que el mismo mes del año anterior.

Por lo tanto, la formación y adaptación continua de la figura del recepcionista en su papel de primer contacto y facilitador de experiencias, se convierten en imperativos. La introducción de nuevas estrategias, como la personalización del servicio, la innovación en la atención al cliente, y su papel como vínculo entre los visitantes y la experiencia turística, influye directamente en la calidad de la estancia y, por ende, en la percepción global del destino por parte de los turistas logrando su fidelización y convirtiéndose así en un elemento clave para mantener la competitividad y la excelencia en el servicio que definen el futuro del turismo en España.

La hospitalidad, amabilidad, la comunicación efectiva, la orientación al cliente, la gestión del estrés, la resolutivez ante circunstancias y situaciones imprevistas, el conocimiento y dominio del producto y destino turístico, las habilidades comunicativas, técnicas y digitales, el dominio de idiomas, la iniciativa, educación y discreción así como la capacidad de superar cualquier expectativa y brindar un servicio personalizado, son cualidades que distinguen a un y a una excelente recepcionista de hotel.

El propósito de esta competición no es otro que seleccionar a aquel competidor o competidora de nuestro país que reúna todas estas cualidades y que mejor lo represente dentro y fuera de nuestras fronteras.

La modalidad de competición nº 56 denominada Recepción Hotelera consistirá en el desarrollo y ejecución de todas aquellas tareas que pongan a prueba y testen los conocimientos, habilidades y destrezas de los competidores.

1.1. Número de competidores por equipo

Se trata de una competición individual; sólo un competidor por equipo

1.2. ¿Quién patrocina la modalidad de competición?

La empresa FNS Rooms, conjuntamente con Ohla Boutique Hotels, Hoteles Santos, Meliá Hotels, The Westin Palace Madrid, grupo Hotusa, Bed4U Hotels y NH Hoteles, patrocinan la competición de la Modalidad de competición nº 56, Recepción Hotelera en su edición de 2024.

1.3. ¿Qué hacen estos profesionales?

Estos profesionales ejercen su actividad habitualmente en el sector turístico, en el subsector de alojamientos turísticos tanto hoteleros como extra hoteleros, así como en establecimientos afines como 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 reservas, pisos, comercial, administración y eventos.

La persona al frente del departamento de recepción debe desempeñar una amplia gama de habilidades tanto personales como profesionales de forma continua, es decir, las denominadas *hard skills* y *soft skills*, entre las que destacan: ofrecer un impecable aseo personal y uniformidad; mantener un orden y una organización adecuada el puesto de trabajo, siendo capaz de realizar varias tareas a la vez realizando un adecuado manejo del tiempo, medios y recursos disponibles; conocer y tener soltura en el manejo de la información turística local y general de forma verbal, escrita y sobre plano, siendo capaces de ofrecer recomendaciones personalizadas a

los huéspedes; dominar un buen nivel de inglés tanto verbal como escrito; poseer habilidades técnicas y digitales; realizar una comunicación efectiva por diferentes medios (correo electrónico, en persona, por teléfono, etc.) llevando a cabo técnicas efectivas de comunicación y aplicando los requisitos de accesibilidad para personas con algún tipo de discapacidad, ejerciendo una conducta correcta, manejando excelentes habilidades sociales y de comunicación efectiva, haciendo uso de la empatía, la asertividad, así como el manejo del lenguaje verbal y no verbal, practicando la escucha activa y demostrando capacidad para desenvolverse y manejar situaciones imprevistas, así como en la resolución de problemas y el tratamiento de quejas, tomando las decisiones adecuadas con rapidez, efectividad y eficiencia.

Además, deberá demostrar competencia en el conocimiento de técnicas de venta y promoción de los diferentes servicios del hotel, así como dominar la interpretación, el cálculo y el manejo de estadísticas, datos históricos, ratios, etc.; tendrá habilidades en el manejo de cuentas: efectivo, facturación y créditos, en la realización del cambio de moneda extranjera, así como en la gestión y custodia de objetos de valor; la aplicación de procedimientos para realizar la reserva y venta de habitaciones, realizando cotizaciones, 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, emitiendo las facturas correspondientes aplicando de forma correcta comisiones, descuentos, impuestos, depósitos, anticipos o créditos, etc.

En resumen, debe poseer estas habilidades y 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.

1.4. ¿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 específico de gestión hotelera (PMS), el manejo de redes sociales (*community management*), correo electrónico, manejo de bases de datos, etc.

1.5. ¿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
- Comunicación, atención al cliente y habilidades interpersonales
- Procesos y procedimientos de reserva
- Bienvenida y registro de huéspedes
- Promoción de ventas
- Tareas de administración y Back-Office
- Tratamiento y resolución de quejas
- Despedida de los huéspedes
- Promoción de recursos culturales y turísticos locales

1.6. ¿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 permitan 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, lenguaje verbal (incluyendo el idioma inglés) y no verbal
- Eficacia en la transmisión de la información inter e intra departamental
- Organización en el puesto de trabajo, orden, limpieza y racionalización en el uso de tiempos y materiales en el desempeño de las diferentes tareas
- Aplicación de la deontología profesional

- Habilidades técnicas y digitales
- Gestión de la información y la documentación tanto interna como legal necesaria
- Interpretar planos y explicar sobre ellos información diversa
- Habilidades comerciales y contables
- Gestión adecuada de la ocupación del establecimiento (reservas, políticas de precios, overbooking, cupos, etc.)
- Manejo de estadísticas, datos históricos, previsiones, ratios, descuentos, comisiones, moneda extranjera, custodia de objetos de valor, etc.

1.7. ¿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:

- A. Terminología técnica apropiada
- B. Recursos, destinos y oferta cultural y turística
- C. Normativa aplicable en materia turística
- D. Conocimientos en lengua inglesa
- E. Manejo de herramientas digitales (TIC) y específicas de gestión (PMS)
- Dominio de las labores propias del perfil profesional
- F. Destrezas en el manejo de listados, estadísticas, y documentación interna y externa
- G. Habilidades comunicativas
- H. Dominio de las diferentes tarifas aplicables, descuentos, promociones, etc.
- I. Recursos para maximizar la rentabilidad del establecimiento: métodos de pago, gestión de créditos, acuerdos con proveedores y clientela, impuestos, comisiones, reembolsos, cambio de moneda extranjera, etc.
- J. 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

El plan de pruebas consiste en un proyecto modular que se presentará impreso a las personas competidoras, incluyendo todas las especificaciones que se necesiten para su desarrollo y ejecución.

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.

Las personas competidoras deberán 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 y eficiente los recursos suministrados por la organización y las herramientas y materiales permitidos.

Las competencias que se consideran más relevantes para el perfil profesional están recogidas en las siguientes secciones, a las que se les atribuye una ponderación orientativa que será posteriormente concretada y especificada en el *Test Project* y en el esquema de evaluación, no pudiendo desviarse más de un 15% con respecto a esta ponderación inicialmente dada.

El trabajo práctico que se proponga comprende dos grandes bloques: *Front-Office* y *Back-Office*. Las tareas de *front office* se desarrollarán mediante pruebas tipo *role-play*

principalmente y las de *back office* generalmente comprenderán pruebas que deban realizarse por escrito, bien de forma manuscrita o empleando medios digitales.

Para ello, de acuerdo con las competencias necesarias y con los conocimientos relacionados, el trabajo práctico que se proponga requerirá, fundamentalmente, desempeñar las siguientes actividades:

BLOQUE I: PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE RESERVAS 16%

La persona competidora debe 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
- Los procedimientos de asignación de habitaciones
- El papel de intermediarios y centrales de reservas dentro de una cadena hotelera
- Sistemas de *software* utilizados para registrar las reservas de hotel (PMS)
- Tipos y rango de tarifas
- La importancia de realizar una buena venta, realizar promociones, la maximización de las ventas y las ganancias, emplear técnicas de *up selling* y *cross selling*
- El estado de las reservas provisionales, confirmadas y garantizadas
- La política de depósitos y el procedimiento para tomar un depósito o una garantía de pago en el momento de la reserva
- Los tiempos de liberación (*release*) de las habitaciones, cupos, anulaciones
- La política del hotel con respecto al *overbooking*
- 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

BLOQUE II: REGISTRO DE HUÉSPEDES 18%

La persona competidora debe conocer y comprender:

- El papel de la recepción como centro y vínculo de comunicación entre los departamentos
- Técnicas de upselling, cross selling, upgrade...
- 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, discriminación, propiedad legal del huésped, comportamiento del huésped, venta de bienes y servicios, protección de datos
- Las distintas opciones de *check-in*: *self* (auto) *check-in*, *check-in online* (*pre-checkin*)
- La importancia del área de recepción para crear una primera impresión
- La importancia de la uniformidad y aspecto e higiene personal
- Los requisitos legales con respecto a la documentación y los registros para los huéspedes nacionales e internacionales
- Los sistemas electrónicos y manuales para registrar a los huéspedes
- Los procedimientos y protocolos para la emisión de llaves
- Los diferentes tipos de llaves de habitación tradicionales, electrónicas y digitales
- Los requisitos de registro
- La función y la actualización del historial de los huéspedes
- Las solicitudes habituales de los huéspedes, como: servicio de despertador, servicio de prensa, desayuno, el servicio de habitaciones, mayordomía, etc.
- Gestión de cambios, modificaciones e imprevistos: cambios de habitación, solicitudes de ampliación/reducción de estancia, cambio en el número de personas alojadas, emergencias, averías...
 - Los procedimientos para gestionar el equipaje, las pertenencias y el aparcamiento de los vehículos de los huéspedes

BLOQUE III: PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN Y BACK OFFICE 18%

La persona competidora necesita conocer y comprender:

- Varios tipos de sistemas de contabilidad y registro de huéspedes, incluidos los sistemas manuales y digitales
- Tipos de cuentas

- Mano corriente o cargos de contabilización en la factura del huésped, como cargos de restaurante, servicio de habitaciones, bar, etc.
- Sistemas de control de créditos
- Deudas incobrables 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, ganancias, márgenes y ratios
- 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
- 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

BLOQUE IV: TRATAMIENTO Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS 17%

La persona competidora 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 quejas del hotel
- El alcance de la flexibilidad y conformidad con los procedimientos
- Las técnicas básicas de investigación 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

BLOQUE V: PROCESOS DE CHECK-OUT. DESPEDIDA DE LA CLIENTELA 15%

La persona competidora debe conocer y comprender:

- Horarios de salida
- Procedimientos de facturación a la salida de los huéspedes

- Los requisitos legales de una factura: tipos, encabezados, modificación de cargos, anulaciones, traspasos, 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 personal
- Procedimiento para contabilizar los depósitos por adelantado al preparar la factura de los huéspedes 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

BLOQUE VI: PROMOCIÓN DE RECURSOS CULTURALES Y TURÍSTICOS LOCALES 16%

La persona competidora 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.

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 de 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 pruebas¹

El plan de pruebas irá acompañado de los correspondientes criterios de calificación basados en los siguientes criterios de evaluación:

Criterios de evaluación		
A	<p>Organización y Gestión del trabajo. Gestión documental</p> <p>15%</p>	<p>Se tienen vastos conocimientos de los procesos a realizar en cada tarea o actividad y se hacen de forma secuencial y racional, con un orden lógico, de forma correcta y adecuada, realizando las verificaciones necesarias y llevando a cabo una óptima gestión del tiempo.</p> <p>Cumple la normativa aplicable en materia de seguridad, manteniendo la salud y la integridad de la plantilla, huéspedes y sus bienes.</p> <p>Hace un buen uso y racional del material aplicando principios de sostenibilidad, manteniendo el orden y la higiene en el trabajo.</p> <p>Emplea adecuadamente toda la documentación tanto interna como externa y legal necesaria en cada tarea.</p> <p>Conoce la estructura empresarial y el modelo de negocio de la empresa, innovando, dominando la autogestión y aplicando los principios de resolución de problemas al enfrentar situaciones y desafíos inesperados.</p>

Criterios de evaluación		
B	<p>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</p> <p>35%</p>	<p>Conoce la importancia de la imagen personal, así como la del área de recepción para crear una buena primera impresión.</p> <p>La atención protocolaria a los huéspedes es la adecuada, transmite confianza y seguridad, demuestra soltura en el conocimiento y adaptación al trato con diferentes culturas, etnias, religiones y géneros.</p> <p>Emplea un lenguaje verbal y no verbal correcto; aplica la inteligencia emocional, practicando una comunicación efectiva con los huéspedes, otros departamentos y empresas externas, conociendo sus funciones y vínculos.</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.</p> <p>Maneja con soltura y destreza nuevas tecnologías como: correo electrónico, páginas web, teléfono, aplicaciones de procesamiento de textos, hojas de cálculo.</p> <p>Demuestra soltura y confianza en el manejo del PMS; los datos e información introducidos están completos, son correctos y apropiados.</p>
C	<p>Procesos, procedimientos y gestión de reservas</p> <p>4%</p>	<p>Realiza las comprobaciones oportunas previas a la reserva, ya sea de un cliente particular, de empresa, de agencia o grupo; recoge y transmite toda la información necesaria, aplicando las tarifas correctas, ajustándose a las peticiones, garantizando el cobro de la reserva y registrándola convenientemente, mostrando dominio de la documentación asociada a los procesos así como el conocimiento de las políticas económicas relacionadas con la gestión de depósitos, del <i>Release</i> o del <i>overbooking</i>.</p>

D	<p>Procesos y procedimientos de check-in</p> <p>4%</p>	<p>Da la bienvenida adecuadamente, maneja toda la documentación necesaria, conoce los requisitos legales en materia de documentación y registros para huéspedes de hoteles nacionales e internacionales, 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.</p> <p>Gestiona solicitudes habituales de los huéspedes como llamadas matutinas, periódicos, desayuno, servicio de habitaciones, equipaje, etc. y se comunica con los departamentos implicados en cada caso.</p>
E	<p>Procesos y procedimientos de administración y back office; habilidades de cálculo: emisión de facturas, cálculo de presupuestos, comisiones a intermediarios, cambio de moneda extranjera, etc.</p> <p>10%</p>	<p>Realiza los procesos y verificaciones correspondientes, los cálculos y operaciones realizadas son los adecuados, maneja adecuadamente hojas de cálculo y/o calculadora obteniendo un resultado (cifra numérica) correcto.</p> <p>Gestiona, cumplimenta y archiva convenientemente toda la documentación necesaria en cada proceso, siempre en cumplimiento de la normativa vigente y las políticas de la empresa.</p>
F	<p>Técnicas de promoción de ventas y maximización del beneficio empresarial: upselling, cros selling, revenue management, etc.</p> <p>12%</p>	<p>Promueve y vende servicios e instalaciones del hotel a los huéspedes a la llegada y durante su estancia.</p> <p>Maximiza las ventas, la ocupación de la habitación, los cargos por habitación de acuerdo con la política del hotel y la gestión del rendimiento.</p> <p>Conoce y aplica las promociones disponibles en cada momento, así como domina el papel y los beneficios de los programas de fidelización tanto en persona como <i>on line</i>: sitio web, OTA's, redes sociales, nuevas tecnologías, etc.</p>
G	<p>Procesos y procedimientos de ejecución y resolución de tareas. Resolución de problemas, quejas y reclamaciones</p> <p>8%</p>	<p>Las tareas se ejecutan con el resultado final esperado, incluyendo en el procedimiento todas las tareas de investigación, comprobaciones y/o actividades que comprenda el proceso.</p> <p>Aplica dentro de sus competencias una solución al problema cumpliendo con los intereses de la empresa conociendo el alcance de la flexibilidad y buscando la satisfacción y conformidad del cliente.</p> <p>Conoce los principios subyacentes a la gestión de conflictos, las políticas de reputación e imagen del hotel, así como el potencial de la clientela y el impacto de las prácticas sostenibles en la satisfacción.</p>

H	Procesos y procedimientos de check-out. 4%	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.
I	Conocimiento y promoción del entorno. Promoción de recursos culturales y turísticos locales. 8%	Ofrece una adecuada información turística y de servicios, dando respuesta a cualquier solicitud de información planteada por los huéspedes y promocionando el entorno. Maneja diversos medios para obtener y transmitir la información, como planos, internet, folletos, etc.

2.3. Requerimientos generales de seguridad y salud

Cada persona competidora deberá trabajar con el máximo de seguridad, aplicando las medidas ergonómicas necesarias

2.3.1. Equipos de protección personal

Las personas competidoras deben de emplear el siguiente equipo de protección personal:

- Uniforme de trabajo

— Calzado adecuado

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 de las máquinas 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 módulos 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
BLOQUE I (Procesos y procedimientos de Reservas)	1,5			
BLOQUE II (Bienvenida y Registro de Huéspedes)	1			
BLOQUE III (Procedimientos de administración y <i>Back Office</i>)	1	1	3	
BLOQUE IV (Tratamiento y Resolución de quejas)		1,5		
BLOQUE V (Procesos de <i>Check-out</i> . Despedida de la clientela)	0,5	1		
BLOQUE VI (Promoción de Recursos Culturales y turísticos locales)		1	0,5	
TOTAL	4	4,5	3,5	12h

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.

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, gestión trabajo y autonomía	2	3	2	3	3	2	15
B	Habilidades y destrezas comunicativas con los clientes y habilidades interpersonales	6	6	5	6	6	6	35
C	Procesos y gestión de reservas	4						4
D	Procesos y gestión en la admisión, registro y bienvenida de clientes		4					4
E	Tareas administrativas y de back-office			8		2		10
F	Promoción de ventas	4	5	3				12
G	Gestión y manejo de quejas				8			8
H	Procesos y gestión en la salida de clientes					4		4
I	Promoción turística local						8	8
TOTAL		16	18	18	17	15	16	100

Criterio A. Para valorar este criterio, se necesitan conocer y dominar los siguientes aspectos:

- Lidar eficazmente con situaciones inesperadas relacionadas con los huéspedes mediante la aplicación de estrategias innovadoras de resolución de problemas
- Mantener la salud y la seguridad de los huéspedes, plantilla y visitantes
- Identificarse con la organización y sus objetivos
- Pasar al siguiente turno asegurando que toda la información se transmita
- Priorizar el trabajo de manera efectiva y realizar múltiples tareas, demostrando enfoques innovadores para organizar y gestionar la carga de trabajo
- Utilizar el pensamiento creativo para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio.
- Garantizar que el área de recepción esté bien presentada en términos de apariencia, señalización y limpieza.
- Aplicar reglas y directrices relacionadas con la seguridad de los huéspedes
- Mantener la privacidad de los huéspedes.
- Aplicar toda la legislación relacionada con la venta y el servicio de bienes y servicios dentro del hotel
- Aplicar procedimientos de auditoría interna inter e intra departamental

- Practicar hábitos de trabajo sostenibles y contribuir a los objetivos de sostenibilidad de la organización

Criterio B Para valorar este criterio, se necesitan conocer y dominar los siguientes aspectos:

- Dar la bienvenida, atender y comunicarse con todos los huéspedes dependiendo del tipo y/o situación de los huéspedes, incluidos aquellos con discapacidades y dificultades de comunicación, utilizando la creatividad cuando sea necesario
- Proporcionar información precisa y completa sobre los servicios e instalaciones del hotel
- Mantener una buena relación profesional y llevar a cabo una excelente comunicación con otros departamentos y proveedores
- Recibir y entregar información de/a otros departamentos y proveedores
- Comunicarse de manera efectiva y oportuna con otros departamentos
- Mantener buenas relaciones y comunicaciones profesionales con los huéspedes
- Recibir y entregar información de/a los huéspedes
- Realizar y recibir llamadas telefónicas y correos electrónicos
- Atender a los huéspedes durante la estancia y asegurar su satisfacción
- Mantener una excelente imagen y aspecto personal, respetando las normas del establecimiento en cuanto a la uniformidad y apariencia personal
- Estar atento y reaccionar adecuadamente ante las comunicaciones verbales y no verbales, como el lenguaje corporal y los gestos y expresiones faciales
- Aplicar técnicas de escucha efectivas (escucha activa)
- Participar en conversaciones apropiadas y profesionales
- Demostrar confianza en sí mismo en el uso del diálogo
- Mostrar tacto y diplomacia
- Resolver conflictos de manera efectiva
- Responder a solicitudes especiales
- Ajustarse y adaptarse a diferentes culturas, religiones, géneros, etnias, discapacidades, etc.
- Usar de manera efectiva nuevas tecnologías para comunicarse con huéspedes, otros departamentos y empresas externas.
- Aplicar creatividad e innovación para mejorar la calidad de la interacción
- Demostrar habilidades de resolución de problemas de comunicación
- Incorporar prácticas sostenibles en comunicación y atención al cliente

Criterio C Para valorar este criterio, se necesitan conocer y dominar los siguientes aspectos:

- Realizar reservas en persona, por teléfono, por correo electrónico, centrales de reserva, bien sean éstas individuales o de grupos
- Realizar reservas a través de agentes o intermediarios y registrarlas adecuadamente
- Solicitar y aceptar depósitos/pagos anticipados de acuerdo con las políticas del hotel
- Asignar habitaciones de acuerdo con las políticas y procedimientos del hotel
- Registrar las solicitudes de servicios o ventas adicionales para garantizar el servicio y el cobro adecuado
- Aplicar las políticas de gestión de ingresos del hotel, incorporando estrategias innovadoras para obtener resultados óptimos
- Implementar técnicas de resolución de problemas en situaciones complejas de *revenue management* y reservas
- Utilizar el pensamiento creativo para mejorar el procedimiento de gestión de reservas y *revenue management*

Criterio D Para valorar este criterio, la persona competidora deberá ser capaz de:

- Aceptar estancias sin reserva previa según la disponibilidad de habitaciones, acordando tarifas y pagos de acuerdo con las políticas del hotel
- Registrar a los huéspedes de acuerdo con las políticas y procedimientos del hotel
- Mantener toda la documentación e información necesaria relacionada con los huéspedes
- Entregar las llaves de la habitación a los huéspedes
- Proporcionar indicaciones de acceso a las habitaciones asignadas e información sobre servicios e instalaciones del hotel
- Solicitar y recibir instrucciones para ofertar servicios del establecimiento y generar así ventas adicionales
- Garantizar las instrucciones del pago, así como autorización de créditos para garantizar que el procedimiento de salida se realiza sin problemas
- Administrar el equipaje de los huéspedes y organizar su traslado de acuerdo con las políticas del hotel
- Preparar y negociar eficientemente las llegadas de grupos
- Manejar eficientemente situaciones de *overbooking* y *book-out*
- Ayudar a los huéspedes con el *check-in on line* o *pre-check-in*
- Utilizar técnicas de resolución de problemas para resolver situaciones complejas de *check-in*
- Incorporar el pensamiento creativo para mejorar la experiencia del *check-in* de los huéspedes

- Incorporar prácticas sostenibles durante el proceso de *check-in*

Criterio E Para valorar este criterio, se necesitan conocer y dominar los siguientes aspectos:

- Usar ordenadores y paquetes de software
- Archivar documentos y datos física y electrónicamente
- Manejar y contabilizar todos los métodos de pago
- Administrar el cambio de moneda extranjera según sea necesario
- Realizar procedimientos administrativos y de oficina generales
- Calcular cambios de moneda y transacciones con la comisión adecuada de acuerdo con las políticas de los hoteles
- Publicar cargos en las cuentas de los huéspedes con precisión
- Usar los sistemas automatizados disponibles
- Mantener los sistemas de crédito en línea con la política del hotel
- Generar cualquier documento relacionado con los huéspedes (confirmaciones, cartas, etc.)
- Implementar técnicas de resolución de problemas en situaciones administrativas complejas
- Usar métodos innovadores para mejorar la eficiencia en la gestión de los procedimientos
- Adoptar prácticas sostenibles cuando sea relevante en las operaciones administrativas
- Analizar los KPI's del hotel

Criterio F Para valorar este criterio, se necesitan conocer y dominar los siguientes aspectos:

- Promocionar y vender servicios e instalaciones del hotel a los huéspedes al hacer reservas, a su llegada y durante su estancia
- Maximizar las ventas, la ocupación de las habitaciones y los cargos de acuerdo con las políticas y el *revenue management* del hotel
- Reservar servicios adicionales tales como taxis, flores, mesa en restaurantes y entradas de teatro en nombre de los huéspedes
- Crear exhibiciones promocionales efectivas en el mostrador y on line utilizando diseños innovadores
- Responder a actividades publicitarias y promocionales del hotel
- Gestionar la flexibilidad en los precios utilizando habilidades de resolución de problemas
- Promover y vender programas de fidelización, reconocer a los miembros y asegurarse de que reciben los beneficios adecuados
- Aplicar estrategias innovadoras y creativas en promociones de ventas

- Implementar prácticas sostenibles en promociones de ventas, como, por ejemplo, minimizando el desperdicio en materiales promocionales

Criterio G Para valorar este criterio, se necesitan conocer y dominar los siguientes aspectos:

- Demostrar previsión al anticipar posibles problemas y quejas
- Calmar a las personas reclamantes y hacer que se sientan cómodos, sugiriendo incluso el traslado a otros lugares más apropiados si es necesario
- Escuchar las quejas con atención y tomar notas según sea necesario
- Hacer preguntas de manera objetiva y sensible
- Mostrar consideración y empatía mientras se mantiene la objetividad
- Durante el proceso de toma de notas, distinguir entre hecho, opinión o suposición
- Consultar los procedimientos del hotel para identificar opciones y soluciones
- Aplicar los procedimientos del hotel según corresponda a la situación, considerando también soluciones innovadoras y originales
- Remitir los asuntos a la gerencia cuando sea necesario ir más allá de su autoridad personal
- Comprobar la satisfacción después de la gestión de la queja
- Gestionar la reputación digital del hotel
- Abordar las quejas relacionadas con la sostenibilidad y mejorar estos esfuerzos basándose en los comentarios de los clientes

Criterio H Para valorar este criterio, se necesitan conocer y dominar los siguientes aspectos:

- Realizar el *check-out* de los huéspedes de acuerdo con las políticas y procedimientos del hotel
- Gestionar los *check-outs* exprés y los *late check-outs*
- Gestionar los *check-outs* de grupos
- Recibir pagos
- Contabilizar los depósitos por adelantado recibido por el hotel, así como cualquier reembolso adeudado a los huéspedes
- Aplicar los impuestos pertinentes de forma adecuada
- Promocionar y facilitar el uso de procedimientos de pago *on line* o automatizados para mejorar la eficiencia y reducir el impacto ambiental
- Adaptarse a las nuevas tecnologías para agilizar el proceso de pago
- Resolver los problemas que surjan durante el proceso de pago de forma rápida y creativa.

- Recopilar comentarios sobre las experiencias de los huéspedes, incluida su percepción de los esfuerzos de sostenibilidad del hotel

Criterio I Para valorar este criterio, se necesitan conocer y dominar los siguientes aspectos:

- Promocionar destinos a través de narraciones, experiencias y orientación, incluidas experiencias sostenibles y culturalmente enriquecedoras.
- Planificar viajes, reservar billetes y/o entradas y hacer reservas en nombre de los huéspedes, priorizando opciones ecológicas cuando sea posible
- Anticipar las necesidades de los huéspedes y promover los destinos acordes a éstos
- Ayudar con medios de transporte, sugiriendo opciones de transporte público o ecológico cuando sea adecuado
- Investigar, obtener y mantener información actualizada
- Dominar los temas más importantes o preguntas recurrentes, para poder brindar respuestas rápidas a los huéspedes
- Recopilar comentarios sobre las experiencias de los huéspedes
- Incorporar estrategias innovadoras para promover mejor el entorno, utilizando herramientas y plataformas digitales
- Abordar los problemas o cuestiones que los huéspedes puedan encontrar al explorar el entorno

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 el competidor serán revisados por los miembros del jurado o coordinador 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, tropezos, caídas o accidentes. La persona competidora se responsabilizará de mantener su área de trabajo en perfectas condiciones.

3.8. Esquema orientativo para el diseño del área de competición





