

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL Y DEPORTES



Modalidad de competición 56: RECEPCIÓN HOTELERA

Plan de pruebas

Secretaría General de Formación Profesional

02/04/2024



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	2
3. Módulo I	3
3.1. Instrucciones de trabajo del módulo I	3
3.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo I	3
3.3. Calificación del módulo I	4
4. Módulo II	5
4.1. Instrucciones de trabajo del módulo II	5
4.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo II	6
4.3. Calificación del módulo II	6
5. Módulo III	7
5.1. Instrucciones de trabajo del módulo III	7
5.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo III	7
5.3. Calificación del módulo III	8



1. Introducción

Este documento establece el plan de pruebas para la modalidad de competición **RECEPCIÓN HOTELERA**.

El presente plan de pruebas está definido de acuerdo con las especificaciones contenidas en el documento Descripción Técnica de la modalidad RECEPCIÓN HOTELERA

2. Plan de pruebas

2.1. Definición de las pruebas

La persona competidora 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 9 horas como máximo 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	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>)	1,5	2	2	
BLOQUE IV (Tratamiento y Resolución de quejas)		0,5	1	
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	4,5	4,5	3,5	12,5h

Cada día al comienzo de la competición, el jurado informará a las personas competidoras sobre las tareas a realizar y los aspectos críticos de las mismas (situaciones en el hotel: existe persona responsable o no, anotaciones en el cuaderno de novedades, circunstancias excepcionales, hora del día y contexto en el que se enfoca la prueba, etc.).

Esta información incluirá los materiales y equipos que se aporten por la organización y que estén disponibles (si procede el uso de internet o no, planos, documentos, teléfono, calculadora, etc.).

En ningún caso está permitido que las personas participantes en las pruebas aporten ninguna herramienta o documento, pudiendo estas últimas ser verificadas y retiradas o autorizadas por el jurado, si procede por causas objetivas (por ejemplo: elementos que por causas ajenas a la organización o debido a imprevistos no estén disponibles en el área de competición siendo imprescindibles para la realización de la prueba y que debido a ello previamente se haya solicitado a las personas competidoras que aporten algún elemento de forma individual, siempre sujeto a inspección y autorización por parte de las personas miembros del jurado).

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, gestión del 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

3. Módulo I

3.1. Instrucciones de trabajo del módulo I

MÓDULO I: INSTRUCCIONES DE TRABAJO





<p>Descripción: Procesos y procedimientos de Reservas</p>	<p>El siguiente módulo pretende evaluar las destrezas en la adecuada gestión de la ocupación y rentabilidad del establecimiento de alojamiento turístico. 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, una en cada área, incluyendo aspectos tales como cotizaciones y el cálculo del presupuesto incluyendo diferentes servicios, modificaciones de reserva previa, confirmación y garantía de la reserva así como su anotación y registro en el software de gestión hotelera.</p>
<p>Duración:</p>	<p>90 minutos en total (más el tiempo para las explicaciones generales)</p>
<p>Información adjunta:</p>	<p>- Se contará con la actuación de una persona figurante para la actividad de <i>front office</i></p>
<p>Observaciones:</p>	<p>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.</p>

3.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo I

- A. Organización, gestión del trabajo y autonomía
- B. Habilidades y destrezas comunicativas con la clientela y habilidades interpersonales
- C. Procesos y gestión de Reservas.
- F. Promoción de ventas



3.3 Calificación del módulo I

MODULO I: CALIFICACIÓN				
Criterios de evaluación		Calificación	Puntos	Puntos otorgados
A	Organización, gestión del trabajo y autonomía	<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 	2	
B	Habilidades y destrezas comunicativas con la clientela y habilidades interpersonales	<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, etc. - Interpreta correctamente las demandas. Da respuesta a toda la información solicitada 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 	6	
C	Procesos y gestión de Reservas.	<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 	4	
F	Promoción de ventas	<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			16	

Las personas miembros del tribunal que calificarán este módulo son:

- Eduardo González – General Manager, Hoteles Meliá
- Marcos González – Recepcionista, Hoteles BED4U
- Sergio Martínez – Recepcionista, Hoteles EXE
- Alexandra Da Silva – Front Desk Manager, Hoteles Santos
- Pilar García – Responsable Onboarding FNS Rooms





4. Módulo II

4.1. 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: dos pertenecientes al <i>front office</i>, en las que se deberá realizar 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 clientes con y sin reserva previa, a los que se deberá recibir adecuadamente, atender a sus solicitudes, entregar las llaves, cumplimentar la documentación necesaria, ofrecer información, aplicar técnicas de <i>up/cross selling</i>, etc.</p>
Duración:	60 minutos (más el tiempo para las explicaciones generales)
Información adjunta:	- Se contará con la actuación de tres personas figurantes para las actividades 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.

4.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo II

- A. Organización, gestión del trabajo y autonomía
- B. Habilidades y destrezas comunicativas con la clientela y habilidades interpersonales
- D. Procesos y gestión en la admisión, registro y bienvenida de clientes
- F. Promoción de ventas

4.3. Calificación del módulo II

MODULO II: CALIFICACIÓN			
	Criterios de evaluación	Calificación	Puntos otorgados
A	Organización, gestión del trabajo y autonomía	<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	Habilidades y destrezas comunicativas con la clientela y habilidades interpersonales	<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. 	6

		<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 gestión en la admisión, registro y bienvenida de clientes	- 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.	4	
F	Promoción de ventas	- Aplica técnicas comerciales de venta: <i>upselling, cross selling</i>	5	
TOTAL			18	

Las personas miembros del tribunal que calificarán este módulo son:

- Oscar Regueiro – General Manager, Hoteles Meliá
- Andrés Gechuvind – Leadership Front Office, Hoteles Westin
- Sergio Martínez – Recepcionista, Hoteles EXE
- Alexandra Da Silva – Front Desk Manager, Hoteles Santos
- Macarena Fedriani – CEO FNS Rooms
- Pilar García - Responsable Onboarding FNS Rooms
- Víctor Colmena – Front Office Manager, Hoteles Rosewood
- Mónica Torres – General Manager, Hoteles NH

5. Módulo III

5.1. 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 realizarán pruebas como elaboración de cartelería y comunicados, revisión y asignación de reservas futuras, revisión de comisiones, cálculos de indicadores (KPI's), etc.</p>
Duración:	5,5 horas en total (más el tiempo para las explicaciones generales)
Información adjunta:	Documento de Información Adicional disponible bajo petición. En algunas pruebas se permite el acceso a internet para utilizar alguna aplicación (Ej: Canva) y acceder al correo electrónico para el envío de las tareas realizadas.
Observaciones:	Para la realización de esta prueba se dispondrá de ordenador con PMS y procesador de textos, calculadora y material de oficina.

5.2 Criterios de evaluación relacionados con el módulo III

- A. Organización, gestión del trabajo y autonomía
- B. Habilidades y destrezas comunicativas con la clientela y habilidades interpersonales
- E. Tareas administrativas y de back-office
- F. Promoción de ventas

5.2. Calificación del módulo III

MODULO III: CALIFICACIÓN				
	Criterios de evaluación	Calificación	Puntos	Puntos otorgados
A	Organización, gestión del trabajo y autonomía	<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 	2	
B	Habilidades y destrezas comunicativas con la clientela y habilidades interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> - El aspecto personal es cuidado y cumple los estándares mínimos necesarios para el puesto de trabajo - Dominio y transmisión correcta de la información, llegando a todos los actores implicados y atendiendo a la diversidad. - Realiza las verificaciones oportunas - Domina los medios técnicos y documentales con soltura y destreza. - Muestra seguridad y agilidad en el proceso 	5	
E	Tareas administrativas y de back-office	<ul style="list-style-type: none"> - La aplicación de los cargos y conceptos solicitados, así como los cálculos de impuestos, comisiones, revisión de reservas y la cotización de los servicios es correcta - Domina la actividad con soltura y destreza. - Cumple la normativa aplicable 	8	
F	Promoción de ventas	<p>Aplica técnicas comerciales de venta: upselling, cross selling</p>	3	
TOTAL			18	

Las personas miembros del tribunal que calificarán este módulo son:

- Oscar Regueiro – General Manager, Hoteles Meliá
- Andrés Gechuvind – Leadership Front Office, Hoteles Westin
- Víctor Colmena – Front Office Manager, Hoteles Rosewood
- Mónica Torres – General Manager, Hoteles NH
- Eduardo González – General Manager, Hoteles Meliá
- Ana María Marcilla, Front Office Manager, Hoteles NH
- María Quiñones, Front Office Manager, Hoteles NH
- Marcos González – Recepcionista, Hoteles BED4U

6. Módulo IV

6.1. 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 en el 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 de 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 la clientela 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:	90 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 procesador de textos, conectividad a internet y PMS, calculadora, material de oficina y hojas de reclamaciones.

6.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo IV

- C. Organización, gestión del trabajo y autonomía
- D. Habilidades y destrezas comunicativas con la clientela y habilidades interpersonales
- G. Procesos y procedimientos de ejecución y resolución de tareas.
Resolución de problemas, quejas y reclamaciones

6.3. Calificación del módulo IV

MODULO IV: CALIFICACIÓN			
Criterios de evaluación	Calificación	Puntos	Puntos otorgados
A Organización, gestión del trabajo y autonomía	<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	
B Habilidades y destrezas comunicativas con la clientela y habilidades interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> - El aspecto personal es cuidado y cumple los estándares mínimos necesarios para el puesto de trabajo - Dominio y transmisión correcta de la información, llegando a todos los actores implicados y atendiendo a la diversidad. - Realiza las verificaciones oportunas - Domina los medios técnicos y documentales con soltura y destreza. - Muestra seguridad y agilidad en el proceso 	6	

G	Procesos y procedimientos de ejecución y resolución de tareas. Resolución de problemas, quejas y reclamaciones	<p>- Busca, dentro de sus competencias, una solución adecuada al problema planteado, cumpliendo con los intereses de la empresa y buscando la satisfacción de la clientela, transmitiendo seguridad y confianza</p> <p>- Domina con soltura y destreza habilidades comunicativas tales como: empatía, asertividad, escucha activa, etc., realizando las preguntas adecuadas tanto a la clientela como a otros departamentos para recabar cuanta información sea precisa, y de forma educada y correcta</p>	8	
TOTAL			17	

Las personas miembros del tribunal que calificarán este módulo son:

- Sergio Martínez, Recepcionista EXE hoteles
- Alexandra Da Silva, Front Desk Manager, Hoteles Santos
- Andrés Gechuvind – Leadership Front Office, Hoteles Westin
- Oscar Regueiro, General Manager Hoteles Meliá
- Eduardo González, General Manager Hoteles Meliá
- Macarena Fedriani, CEO de FNS Rooms

7. Módulo V

7.1. Instrucciones de trabajo del módulo V

MÓDULO V: INSTRUCCIONES DE TRABAJO	
<p>Descripción: Procesos de <i>Check-out</i>. Despedida de la clientela</p>	<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 extranjera.</p> <p>Para la evaluación de este módulo, que consta de dos actividades de <i>front office</i>, se deberá realizar el <i>check-out</i> de dos habitaciones atendiendo a sus distintas necesidades de facturación y preferencias pago, así como el cambio de moneda extranjera.</p>

Duración:	90 minutos (más el tiempo para las explicaciones generales)
Información adjunta:	- Se contará con la actuación de cuatro 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 cambio de moneda extranjera, autorización de cargo en tarjeta, etc.

7.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo V

- E. Organización, gestión del trabajo y autonomía
- F. Habilidades y destrezas comunicativas con la clientela y habilidades interpersonales
- E. Procesos y procedimientos de administración y back office; habilidades de cálculo: emisión de facturas, cálculo de presupuestos, comisiones a intermediarios
- H. Procesos y procedimientos de *check-out*

7.3. Calificación del módulo V

MODULO V: CALIFICACIÓN				
Criterios de evaluación		Calificación	Puntos	Puntos otorgados
A	Organización, gestión del trabajo y autonomía	<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 	3	

B	Habilidades y destrezas comunicativas con la clientela y habilidades interpersonales	<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	
E	Tareas administrativas y de back-office	<ul style="list-style-type: none"> - La aplicación de los cargos y conceptos solicitados, así como los cálculos de impuestos, comisiones, revisión de reservas y la cotización de los servicios es correcta - Domina la actividad con soltura y destreza. - Cumple la normativa aplicable 	2	
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			15	

Las personas miembros del tribunal que calificarán este módulo son:

- Sergio Martínez - Recepcionista EXE hoteles
- Oscar Regueiro – General Manager, Hoteles Meliá
- Ana María Marcilla - Front Office Manager NH Hoteles
- Pilar García - Responsable Onboarding FNS Rooms
- Pablo Saro – Country Manager, FNS Rooms
- Víctor Colmena – Front Office Manager, Hoteles Rosewood
- Marcos González – Recepcionista, Hoteles BED4U
- Andrés Gechuvind – Leadership Front Office, Hoteles Westin

8. Módulo VI

8.1. 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 distancia 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 mixta de <i>front</i> y <i>back office</i>), se deberá atender a las demandas de información turística de unos huéspedes en el mostrador, en un caso en “directo” y en otro, teniendo tiempo para realizar consultas para responder cuestiones concretas más complejas y dar una respuesta posteriormente.</p>
Duración:	90 minutos (más el tiempo para las explicaciones generales)
Información adjunta:	- Se contará con la actuación de tres personas figurantes para las actividades 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.

8.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo VI

- G. Organización, gestión del trabajo y autonomía
- H. Habilidades y destrezas comunicativas con la clientela y habilidades interpersonales
- I. Promoción turística local

8.3. Calificación del módulo VI

MODULO VI: CALIFICACIÓN			
Criterios de evaluación	Calificación	Puntos totales	Puntos otorgados

A	Organización, gestión del trabajo y autonomía	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecuta la actividad de forma racional, con un orden lógico, empleando los medios disponibles - Emplea la documentación necesaria 	2	
B	Habilidades y destrezas comunicativas con la clientela y habilidades interpersonales	<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	
I	Promoción turística local	<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 	8	
TOTAL			16	

Las personas miembros del tribunal que calificarán este módulo son:

- Alexandra Da Silva, Front Desk Manager, Hoteles Santos
- Oscar Regueiro – General Manager, Hoteles Meliá
- Bianca Ionela – Guest Relations Manager NH Hoteles
- Pablo Saro – Country Manager, FNS Rooms
- Víctor Colmena – Front Office Manager, Hoteles Rosewood
- Marcos González – Recepcionista, Hoteles BED4U
- Andrés Gechuvind – Leadership Front Office, Hoteles Westin