

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL Y DEPORTES



Modalidad de competición 56:

RECEPCIÓN HOTELERA

Plan de pruebas

SECRETARÍA GENERAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL

Documento elaborado por: M^a Estela Rodríguez del Río

Índice

| | |
|---|-----------|
| 1. Introducción | 4 |
| 2. Plan de pruebas | 4 |
| 2.1. Definición de las pruebas | 4 |
| 2.2. Programa de la competición | 5 |
| 2.3. Esquema de calificación | 6 |
| 3. Módulo I | 7 |
| 3.1. Instrucciones de trabajo del módulo I | 7 |
| 3.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo I | 8 |
| 3.3. Calificación del módulo I | 8 |
| 4. Módulo II | 10 |
| 4.1. Instrucciones de trabajo del módulo II | 10 |
| 4.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo II | 10 |
| 4.3. Calificación del módulo II | 11 |
| 5. Módulo III | 13 |
| 5.1. Instrucciones de trabajo del módulo III | 13 |
| 5.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo III | 14 |
| 5.3. Calificación del módulo III | 14 |
| 6. Módulo IV | 15 |
| 6.1. Instrucciones de trabajo del módulo IV | 15 |
| 6.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo IV | 16 |
| 6.3. Calificación del módulo IV | 16 |

| | |
|---|-----------|
| 7. Módulo V..... | 17 |
| 7.1. Instrucciones de trabajo del módulo V..... | 17 |
| 7.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo V..... | 18 |
| 7.3. Calificación del módulo V..... | 18 |
| 8. Módulo VI..... | 20 |
| 8.1. Instrucciones de trabajo del módulo VI..... | 20 |
| 8.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo VI..... | 20 |
| 8.3. Calificación del módulo VI..... | 21 |

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

Durante la competición, las personas competidoras deberán gestionar de manera integral el departamento de recepción de un establecimiento de alojamiento turístico, realizando funciones tales como:

- Gestión de reservas y asignación y venta de unidades de alojamiento y servicios complementarios, de acuerdo con la oferta de servicios y las políticas internas del establecimiento
- Atención a solicitudes de huéspedes en persona, por teléfono, correo electrónico u otros medios, buscando la máxima rentabilidad y coordinándose con los distintos departamentos de la organización
- Recepción de huéspedes a su llegada, atención personalizada a sus demandas, resolución de situaciones imprevistas, tratamiento de dudas o quejas y provisión de información y asistencia continua
- Garantizar la seguridad, integridad y privacidad de los huéspedes, así como la correcta custodia de pertenencias y objetos de valor
- Realización de cobros, facturación y cierre diario, así como liquidaciones a proveedores e intermediarios
- Brindar un servicio de calidad, procurando la satisfacción de la clientela y haciendo un uso seguro y eficiente de los recursos, herramientas y materiales proporcionados por la organización

2.2. Programa de la competición

La competición se desarrollará a lo largo de tres días, durante los cuales se realizarán diferentes tareas propias del trabajo en la recepción de un hotel.

Dadas las características de este trabajo, si bien pueden dividirse de forma global en módulos, en escasas ocasiones se realiza uno sólo. Por poner un ejemplo, durante un procedimiento genérico de *check-in*, se ofrece también información turística o atiende alguna queja por parte de los huéspedes, además de que se están trabajando a la vez habilidades comunicativas, debe haber una organización del trabajo y gestión documental, un manejo del PMS, se aplican técnicas de *up* y *cross selling*, etc.

Por ese motivo, los módulos se trabajarán a lo largo de diferentes pruebas.

Las pruebas se desarrollarán a lo largo de tres días en jornadas de 8 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 | 0,1 | 1 | |
| BLOQUE II (Bienvenida y Registro de Huéspedes) | 0,5 | 0,5 | 0,1 | |
| BLOQUE III (Procedimientos de administración y <i>BackOffice</i>) | 3 | 3 | 3 | |
| BLOQUE IV (Tratamiento y Resolución de quejas) | 0,5 | | 0,5 | |
| BLOQUE V (Procesos de <i>Check-out</i> . Despedida de la clientela) | 0,5 | 0,5 | | |
| BLOQUE VI (Promoción de Recursos Culturales y turísticos locales) | 0,5 | 1 | 1 | |
| TOTAL | 6 | 5,1 | 5,6 | 16,7h |

2.3. 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 del trabajo y autonomía | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 15 |
| B Habilidades y destrezas comunicativas con los clientes y habilidades interpersonales | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 36 |
| C Procesos y gestión de reservas | 3 | | | | | | 3 |
| D Procesos y gestión en la admisión, registro y bienvenida de clientes | | 3 | | | | | 3 |
| E Tareas administrativas y de back-office | | | 6 | | 2 | | 8 |
| F Promoción de ventas | 5 | 5 | 4 | | | | 14 |
| G Gestión y manejo de quejas | | | | 8 | | | 8 |
| H Procesos y gestión en la salida de clientes | | | | | 3 | | 3 |
| I Promoción turística local | | | | | | 10 | 10 |
| TOTAL | 16 | 17 | 18 | 17 | 14 | 18 | 100 |

3. Módulo I

3.1. Instrucciones de trabajo del módulo I

| MÓDULO I: INSTRUCCIONES DE TRABAJO | |
|--|---|
| Descripción: Procesos y procedimientos de Reservas | <p>El siguiente módulo pretende evaluar las destrezas en la adecuada gestión de la ocupación y rentabilidad del establecimiento de alojamiento turístico. 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 en formato digital como en el programa de gestión hotelera (PMS).</p> <p>Para evaluar las destrezas anteriormente descritas, el módulo se compone de cuatro tareas: tres pertenecientes al <i>back office</i> y otra al <i>front office</i>, en las que se deberán realizar las siguientes actividades: cotizar una reserva para varias personas en unas fechas determinadas, revisar las reservas con llegada prevista para la semana siguiente, dar respuesta a preguntas sobre el establecimiento planteadas por la directora del hotel y gestionar una solicitud de modificación/cancelación de una reserva por vía telefónica.</p> <p>Estas actividades llevan asociadas destrezas tales como: cálculo de presupuestos incluyendo diferentes tipos de habitaciones, tarifas y servicios; modificaciones de reservas previas, para lo que se deberán conocer las tarifas y condiciones de venta, así como de los servicios ofertados por el establecimiento; anotación y registro en el software de gestión hotelera, confirmación de reservas, etc,</p> |
| Duración: | 130 minutos en total (más el tiempo para las explicaciones generales) |
| Información adjunta: | Documento de Información Adicional disponible en formato impreso y digital. Se contará con la actuación de una persona figurante para la actividad de <i>front office</i> |
| Observaciones: | Para la realización de esta prueba se dispondrá de ordenador con conectividad a internet, PMS (software de gestión hotelera) y procesador de textos, calculadora y material de oficina. |

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

| Criterios de evaluación | | Calificación | Puntos |
|-------------------------|--|--|--------|
| A | Organización, gestión del trabajo y autonomía | <ul style="list-style-type: none"> - Demuestra un claro conocimiento de los servicios, precios y habitaciones de que dispone el establecimiento | 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 cumplimentando todos los campos necesarios, verificando el volumen de ocupación, informando de todos los detalles y condiciones asociados a ésta, etc. - Interpreta correctamente las demandas. Da respuesta a toda la información solicitada de forma correcta y profesional - Realiza las comunicaciones inter e intra departamentales oportunas que correspondan. Muestra habilidad y destreza en el uso del correo electrónico - Dispone de un conocimiento preciso y actualizado de la oferta disponible; proporciona información y asesoramiento conforme a los intereses de la clientela; gestiona y transmite la información de manera correcta, realizando las reservas de los servicios solicitados según los procedimientos establecidos | 6 |

| | | | |
|--------------|---------------------------------|---|-----------|
| C | Procesos y gestión de Reservas. | <ul style="list-style-type: none"> - Conoce y domina los servicios, instalaciones y tarifas del establecimiento, la oferta disponible, los estándares de calidad y los criterios de fijación de precios - Aplica y confirma la tarifa correspondiente en cada caso, realizando los cálculos adecuados para ello y obteniendo un resultado correcto - Recoge y transmite de manera completa y precisa la información requerida, aplica correctamente las tarifas vigentes y se ajusta a las peticiones formuladas - Aplica adecuadamente las tarifas del establecimiento, los impuestos y/ o descuentos que procedan según los casos | 3 |
| 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 | 5 |
| TOTAL | | | 16 |

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, asignación de habitaciones, gestión documental y legal, maximización de la satisfacción de la clientela 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 tres actividades, todas ellas pertenecientes al <i>front office</i>, en las que se deberá 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>, asignar habitaciones, etc.</p> |
| Duración: | 130 minutos (más el tiempo para las explicaciones generales) |
| Información adjunta: | Documento de Información Adicional disponible impreso y en formato digital. Se contará con la actuación de cuatro personas figurantes en total para las actividades de <i>front office</i> |
| Observaciones: | Para la realización de esta prueba se dispondrá de un teléfono, ordenador con conectividad a internet, PMS, procesador de textos e impresora, llaves magnéticas, calculadora, DNIs/pasaportes ficticios 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 |
| A Organización, gestión del trabajo y autonomía | <ul style="list-style-type: none"> - Domina el manejo de la ocupación, asignación de habitaciones y todas las operaciones previas y simultáneas al registro y bienvenida de los huéspedes. - Emplea y solicita toda la documentación necesaria en cumplimiento de la normativa aplicable - Gestiona y actualiza el historial de los huéspedes, registrando preferencias, incidencias y datos relevantes que permitan personalizar el servicio - Atiende y gestiona las solicitudes habituales de los huéspedes, tales como servicio despertador, desayuno, <i>room service</i>, o cualquier otra necesidad durante la estancia - Gestiona adecuadamente los cambios, modificaciones e imprevistos que puedan surgir | 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 | <ul style="list-style-type: none"> - Completa el procedimiento de forma adecuada, incluyendo todos los pasos necesarios para su ejecución, logrando el resultado esperado y superando las expectativas de los clientes. - Ofrece información completa y detallada. | 3 |
| F | Promoción de ventas | <ul style="list-style-type: none"> - Aplica técnicas comerciales de venta: <i>upselling, cross selling</i> | 5 |
| TOTAL | | | 17 |

5. Módulo III

5.1. Instrucciones de trabajo del módulo III

| MÓDULO III: INSTRUCCIONES DE TRABAJO | |
|--|--|
| Descripción: Procedimientos de administración y BackOffice | <p>El siguiente módulo pretende evaluar las destrezas en la contribución a la consecución de una adecuada rentabilidad del establecimiento de alojamiento turístico, aplicando las comisiones a intermediarios e impuestos correspondientes, elaborando e interpretando estadísticas hoteleras, tales como índices de ocupación, estancias promedio, tarifas medias diarias (ADR), ingresos por habitación disponible (RevPAR), ratios, realizando el arqueo de caja, etc.</p> <p>Deberán acceder a los datos disponibles para contribuir a la toma de decisiones orientadas a la optimización de ingresos, implementación de promociones y descuentos, elaboración de previsiones y análisis de tendencias y diseño de estrategias</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 de comisiones y arqueos de caja, cálculos de indicadores (KPI's), etc.</p> |
| Duración: | 9 horas en total (más el tiempo para las explicaciones generales) |
| Información adjunta: | Documento de Información Adicional disponible. En algunas pruebas se permite la utilización de la IA y el acceso a internet para utilizar alguna aplicación (Ej: Canva) y el 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, así como el documento de Información adicional impreso y en formato digital |

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

5.3. Calificación del módulo III

| Criterios de evaluación | | Calificación | Puntos |
|-------------------------|--|--|--------|
| A | Organización, gestión del trabajo y autonomía | <ul style="list-style-type: none"> - Gestiona de forma adecuada documentos en formato físico y/o digital - Interpreta y ejecuta los servicios solicitados de forma 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"> - Cumple los estándares mínimos necesarios para el puesto de trabajo - Domina y transmite correctamente la información - Realiza las verificaciones oportunas - Domina los medios técnicos y documentales con soltura y destreza. - Muestra seguridad y agilidad en el proceso | 6 |

| | | | |
|--------------|---|---|-----------|
| E | Tareas administrativas y de back-office | <ul style="list-style-type: none"> - Aplica correctamente los cargos y conceptos solicitados, así como los cálculos de impuestos, comisiones, arqueo de caja y la cotización de los servicios. - Domina la actividad con soltura y destreza. - Cumple la normativa aplicable | 6 |
| F | Promoción de ventas | Aplica técnicas comerciales de venta: upselling, cross selling | 4 |
| TOTAL | | | 18 |

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, el manejo adecuado de la información disponible, así como de la comunicación interna inter/intra departamental.</p> <p>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 a través de comentarios en Redes Sociales.</p> |

| | |
|-----------------------------|---|
| Duración: | 60 minutos (más el tiempo para las explicaciones generales) |
| Información adjunta: | Documento de Información Adicional disponible impreso y en formato digital. Se contará con la actuación de una persona figurante para la actividad de <i>front office</i> |
| Observaciones: | Para la realización de esta prueba se dispondrá de un teléfono, ordenador con procesador de textos, conectividad a internet y PMS, calculadora y material de oficina. |

6.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo IV

- A.** Organización, gestión del trabajo y autonomía
- B.** 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

| Criterios de evaluación | | Calificación | Puntos |
|-------------------------|--|---|----------|
| A | Organización, gestión del trabajo y autonomía | <ul style="list-style-type: none"> - Interpreta y ejecuta los servicios solicitados de forma 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 - Realiza las verificaciones oportunas - Domina y transmite la información, llegando a todos los actores implicados - Muestra seguridad y agilidad en el proceso | 6 |

| | | | |
|--------------|--|---|-----------|
| G | Procesos y procedimientos de ejecución y resolución de tareas. Resolución de problemas, quejas y reclamaciones | <ul style="list-style-type: none"> - Busca, dentro de sus competencias, una solución adecuada al problema planteado, cumpliendo con los intereses de la empresa y buscando la satisfacción de la clientela, transmitiendo seguridad y confianza - 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 | 8 |
| TOTAL | | | 17 |

7. Módulo V

7.1 . Instrucciones de trabajo del módulo V

| MÓDULO V: INSTRUCCIONES DE TRABAJO | |
|---|---|
| Descripción: Procesos de <i>Check-out</i> . 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, así como el manejo adecuado de la información disponible.</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/preferencias de facturación y formas de pago</p> |
| Duración: | 60 minutos (más el tiempo para las explicaciones generales) |

| | |
|-----------------------------|---|
| Información adjunta: | Documento de Información Adicional disponible impreso y en formato digital. Se contará con la actuación de tres personas figurantes en total para las actividades 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 datafono y tarjetas de crédito simuladas y/o pago con móvil, etc. |

7.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo V

- A.** Organización, gestión del trabajo y autonomía
- B.** 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 |
| A | Organización, gestión del trabajo y autonomía | <ul style="list-style-type: none"> - Realiza las comprobaciones necesarias - Domina los medios documentales consoltura y destreza. - Emite los documentos necesarios y según lo requerido por el cliente, en cumplimiento de la legislación vigente | 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 en el PMS 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"> - Interpreta de forma correcta los cargos y conceptos solicitados, realiza la deducción de los importes erróneos, cambia la denominación de los conceptos según lo solicitado, realiza trasposos entre facturas de forma correcta - Domina la actividad con soltura y destreza. - Cumple la normativa aplicable | 2 |
| H | Procesos y procedimientos de <i>check-out</i> . | <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 | 3 |
| TOTAL | | | 14 |

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, tiempo y distancia entre diversos puntos, accesibilidad, etc.</p> <p>Para la evaluación de este módulo, que consta de cuatro actividades (dos de <i>front office</i> y otras dos de <i>back office</i>). Se deberá atender a las demandas de información turística de huéspedes en el mostrador y por correo electrónico, así como responder a preguntas planteadas por una persona que se acaba de incorporar a la plantilla.</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, ordenador con impresora, conectividad a internet y procesador de textos, además del documento de Información adicional tanto en formato impreso como digital |

8.2. Criterios de evaluación relacionados con el módulo VI

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

8.3. Calificación del módulo VI

| Criterios de evaluación | | Calificación | Puntos totales |
|-------------------------|--|---|----------------|
| 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"> - Gestiona y busca la información en los medios adecuados. - Domina los medios técnicos y documentales con soltura y destreza (mapas, planos, información en internet, 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"> - Conoce la oferta existente - Proporciona al cliente una información veraz detallada y adecuada - Brinda información y asesoramiento según los intereses de la clientela - Realiza las reservas y/o compras de los servicios solicitados según proceda | 10 |
| TOTAL | | | 18 |