



Cofinanciado por
la Unión Europea



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL
Y DEPORTES



Fondos Europeos



Junta de
Castilla y León

CyL SKILLS 2025

Modalidad de Competición Nº: 56

Recepción hotelera

Descripción Técnica

Dirección General de Formación Profesional
y Régimen Especial



Cofinanciado por
la Unión Europea



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL
Y DEPORTES



Fondos Europeos



ÍNDICE:

1. Introducción a la modalidad de Competición **“skills”**
 - 1.1 ¿Quién patrocina la modalidad de competición?
 - 1.2 ¿Qué hacen estos profesionales?
 - 1.3 ¿Qué tecnologías emplean estos profesionales?
 - 1.4 ¿En qué consiste la competición?
 - 1.5 ¿Qué competencias se requieren para el desarrollo de la prueba?
 - 1.6 ¿Qué conocimientos se relacionan con el desarrollo de la prueba?
2. Plan de Pruebas
 - 2.1 Definición de las pruebas.
 - 2.2 Criterio de evaluación de las pruebas.
 - 2.3 Requerimientos generales de seguridad y salud.
 - 2.3.1 Equipos de Protección Personal.
 - 2.3.2 Verificación de los equipos y comprobaciones de seguridad.
3. Desarrollo de la competición.
 - 3.1 Programa de la competición.
 - 3.2 Esquema de calificación.
 - 3.3 Herramientas y equipos.
 - 3.3.1 Herramientas y equipos aportados por el competidor.
 - 3.3.2 Herramientas y equipos aportados por el jurado.
 - 3.3.3 Herramientas y equipos aportados por los patrocinadores.
 - 3.4 Protección contra incendios.
 - 3.5 Primeros auxilios.
 - 3.6 Protocolo de actuación ante una situación de emergencia sanitaria.
 - 3.7 Higiene.



1. Introducción a la modalidad de Competición “skills”

1.1. ¿Quién patrocina la modalidad de competición?

La actual competición se encuentra patrocinada por:

- AC Hotel by Marriott Palacio de Santa Ana

1.2. ¿Qué hacen estos profesionales?

Se trata de una profesión vinculada principalmente al sector turístico, y más concretamente a establecimientos hoteleros. Si bien es cierto que es una profesión muy extendida a otros sectores o establecimientos extra hoteleros, como pueden ser hospitales, despachos de abogados, residencias, restauración, etc.

Son profesionales cuyas funciones abarcan diferentes ámbitos de actuación ligados al departamento de recepción como reservas, comercialización, gestión de pisos, conserjería, administración, relaciones públicas y gestión de eventos.

Para poder llevar a cabo sus competencias profesionales, es preciso contar con una serie de conocimientos y habilidades profesionales y personales, que les permita afrontar el desarrollo de sus funciones de forma adecuada y con solvencia. Entre estas habilidades se encuentran las denominadas Soft Skills y Hard Skills. Algunas de ellas se detallan a continuación:

- Gestión y organización del trabajo
- Comunicación efectiva
- Atención al cliente
- Habilidades sociales
- Procesos y procedimientos de reserva
- Bienvenida y registro de huéspedes
- Promoción de ventas
- Tareas de administración y BackOffice
- Tratamiento y resolución de quejas
- Despedida de los huéspedes
- Promoción de recursos culturales y turísticos locales
- Orientación al cliente
- Capacidad de trabajo en equipo
- Gestión de la presión
- Resolución de problemas y toma de decisiones.
- Resolución y gestión de conflictos
- Manejo fluido de herramientas informáticas de gestión hotelera

1.3. ¿Qué tecnologías emplean estos profesionales?

Para poder desarrollar las funciones del puesto de trabajo es preciso contar con un conjunto de herramientas que faciliten el desarrollo de las actividades diarias.

Actualmente en una sociedad altamente digitalizada, esta profesión requiere una alineación en este aspecto. Por lo tanto dichos profesionales precisan tener un conocimiento especializado en diferentes tecnologías específicas que facilitan y agilizan los procesos, permitiendo la ejecución de las tareas de forma eficiente como son los CRM, PMS, GDS, CRS, Channel Manager, ERP, además de procesador de texto, hojas de cálculo, correo electrónico, redes sociales, etc.

1.4. ¿En qué consiste la competición?

La competición consiste en la ejecución de diferentes pruebas, con el objetivo de que cada participante demuestre sus destrezas en el desempeño de la actividad profesional. A lo largo del concurso se desarrollarán pruebas relacionadas con el ámbito de la recepción hotelera y todas sus funciones vinculadas, que se especificarán en el Plan de Pruebas o Test Project. De forma genérica, estas pruebas estarán relacionadas con las siguientes temáticas:

- Aspectos relacionados con el back office y front office
- Gestión y organización del trabajo
- Comunicación y atención al cliente
- Habilidades sociales e interpersonales
- Procedimientos y Gestión de reserva
- Gestión de la documentación
- Bienvenida y registro de huéspedes
- Despedida de los huéspedes
- Procesos de Check in y check out
- Promoción de ventas
- Tareas de administración
- Tratamiento y resolución de quejas y reclamaciones
- Resolución de conflictos
- Promoción de recursos culturales y turísticos locales
- Conocimientos de idiomas
- Dominio de técnicas de comunicación verbal y no verbal
- Protocolo
- Uniformidad y aspecto físico
- Habilidades comerciales
- Conocimiento de contabilidad financiera y analítica específica del sector
- Operaciones económico-financieras (caja, cambio de divisa, facturación, cotización de presupuestos, cálculo de índices)

- Manejo de diferentes herramientas para el desarrollo de las funciones y tareas propias de la profesión
- Uso de programas informáticos específicos
- Aplicación de normativa legal

1.5. ¿Qué competencias se requieren para el desarrollo de la prueba?

Para poder desarrollar la prueba se precisan un conjunto de competencias profesionales, personales y sociales, específicas del CFGS Gestión hotelera, aplicables a la recepción y los departamentos vinculados, así como de competencias clave que permitan al participante el desempeño de las diferentes pruebas de forma solvente:

- Competencia lingüística y comunicativa tanto en la lengua materna como en lengua extranjera que permita establecer una comunicación fluida y acorde a las circunstancias del entorno profesional, dando acceso a habilidades comerciales, así como el control del lenguaje no verbal, que permita actuaciones, gesticulaciones y movimientos acordes.
- Competencia matemática que permita el desarrollo de los diferentes cálculos numéricos que pudieran surgir en el desarrollo del desempeño de las funciones profesionales, para conocer aspectos contables, ratios, umbrales, etc.
- Competencia tecnológica y digital para poder manejar las diferentes tecnologías de la información y la comunicación específicos y generales del sector, que permitan el desempeño profesional a través de estos medios.
- Competencia social y cívica que permita establecer habilidades para participar eficaz y constructivamente en la vida social dentro del ámbito profesional de forma empática y asertiva, y capacitar de habilidades comerciales.
- Concienciación y expresión cultural para transmitir la importancia de las ideas, las experiencias, así como las emociones a través de distintos medios.
- Habilidad para transformar las ideas en actos a través de la creatividad, la innovación y la asunción de riesgos, así como la habilidad para planificar y gestionar proyectos.
- Comercializar el producto base propio del alojamiento, así como los servicios y productos complementarios, gestionando las reservas con criterios de eficiencia empresarial.
- Controlar y supervisar el departamento de recepción, pudiendo prestar el servicio, y asegurando la atención al cliente con los niveles de calidad establecidos.
- Supervisar la correcta atención al cliente, el servicio postventa y la gestión de quejas y reclamaciones, para conseguir su satisfacción
- Cumplir con los objetivos de la producción, colaborando con el equipo de trabajo y actuando conforme a los principios de responsabilidad y tolerancia.
- Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
- Competencias para ejecutar diferentes actividades en la misma escala de tiempo.

1.6. ¿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:

- Manejo de herramientas digitales (TIC) y específicas de gestión (PMS)
- Dominio de las labores propias del perfil profesional
- Destrezas en el manejo de listados, estadísticas, y documentación interna y externa
- Habilidades comunicativas
- Dominio de las diferentes tarifas aplicables, descuentos, promociones, etc.
- 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.
- Fidelización de la clientela
- Inteligencia emocional para resolver conflictos, trato con la clientela y en la gestión de equipos humanos
- Gestión y canales de comercialización
- Tipos de habitaciones y regímenes
- Diseño de tarifas según fuentes de reservas, clientes, nivel de ocupación y demanda prevista
- Contratos
- Gestión de precios
- Procesos contables
- Cotización de grupos
- Proceso de toma de reservas
- Proceso de registro de huéspedes
- Proceso de salida de huéspedes
- Check-out del cliente y cobro de facturas
- Aplicación de normativa legal
- Comisiones a intermediarios
- Relaciones con intermediarios
- Overbooking
- Comercialización
- Cuentas de facturación
- Departamento de caja
- Información al cliente interna y externa
- Calidad en el servicio y en la atención al cliente
- Tratamiento de quejas, sugerencias y reclamaciones
- Procesos de post-estancia del cliente y sistemas de fidelización
- Promoción turística y cultural

2. Plan de Pruebas

2.1. Definición de las pruebas.

La especialidad de recepción hotelera ha creado una serie de pruebas a modo de simulaciones prácticas para los días de competición. Se trata de operaciones de mostrador (front-office) y de tareas administrativas (back-office).



Cofinanciado por
la Unión Europea



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL
Y DEPORTES



Fondos Europeos



Algunas demostraciones podrían ser en español o en lengua extranjera bien en inglés y/o francés debido a la importancia del turista extranjero en nuestro país.

Los competidores deberán ir debidamente uniformados simulando en todo momento el desempeño de la actividad en el puesto de recepción hotelera como si de un empleado de hotel se tratara.

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 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.

⇒ **BLOQUE I: PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE RESERVAS 16%**

Los participantes en la prueba deben de 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 y ofrecer información a la clientela potencial del hotel.
- 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
 - 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 todos los competidores 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 los participantes alcancen buenos resultados, al tiempo que aquellos más competentes puedan ver reflejadas sus habilidades en la calificación final. La prueba se evaluará sobre un máximo de 100 puntos.

2.2. Criterio de evaluación de las pruebas.

Los criterios de evaluación tendrán que ser desglosados y desarrollados con más minuciosidad en el Plan de Pruebas o Test Project.

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN		
A	ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL TRABAJO. GESTIÓN DOCUMENTAL. 15%	<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. 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>
B	<p>CUALIDADES PERSONALES Y PROFESIONALES. HABILIDADES Y DESTREZAS COMUNICATIVAS. DESTREZA EN EL MANEJO DE HERRAMIENTAS DIGITALES, PAQUETE OFIMÁTICO Y DE COMUNICACIÓN. MANEJO 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</p>



		políticas económicas relacionadas con la gestión de depósitos, del Release o del overbooking.
D	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CHECK IN. 4%	<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	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN Y BACK OFFICE. HABILIDADES DE CÁLCULO: EMISIÓN DE FACTURAS, CÁLCULO DE PRESUPUESTOS, COMISIONES INTERMEDIARIOS, CAMBIO DE MONEDA EXTRANJERA, ETC. 10%	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. 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.
F	TÉCNICAS DE PROMOCIÓN DE VENTAS Y MAXIMIZACIÓN DEL BENEFICIO EMPRESARIAL: UPSELLING, CROSS SELLING, REENUE MANAGEMENT, ETC. 12%	<p>Promueve y vende servicios e instalaciones del hotel a los huéspedes a la llegada y durante su estancia. 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 on line: sitio web, OTÁ's, redes sociales, nuevas tecnologías, etc.</p>
G	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE	as tareas se ejecutan con el resultado final esperado, incluyendo en el procedimiento todas



	EJECUCIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE TAREAS. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES. 8%	las tareas de investigación, comprobaciones y/o actividades que comprenda el proceso. 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. 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.
H	PROCESOS Y DE PROCEDIMIENTOS CHEK-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 convenientemente la documentación generada y se comunica con los departamentos correspondientes.
I	CONOCIMIENTO Y DE 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.

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 registros de huéspedes	1			
BLOQUE III: Procedimientos de administración y back office	1	1	3	
BLOQUE IV: Tratamiento y resolución de quejas		1,5		
BLOQUE V: Procesos de chek-out. Despedida de los clientes.	0,5	1		
BLOQUE VI: Promoción de recursos culturales y turísticos locales.		1	0,5	
TOTAL	4	4,5	3,5	12

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.

Criterios de evaluación								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 Y 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.
- 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
- 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

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 venta
- 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 express y los late check-out
- 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:

- Candidato hombre: Americana negra, camisa blanca, cinturón negro, pantalón negro, calcetines negros y zapatos cerrados negros (limpios). Además el candidato deberá ir perfectamente aseado y afeitado. Las uñas deben estar recortadas y limpias. Ni en el vestuario elegido ni en el candidato deben apreciarse accesorios ostentosos o destacados (pendientes, collares, elementos de fantasía), primando la discreción en todos los elementos de la uniformidad
- Candidata mujer: Americana negra, camisa blanca, cinturón negro (si es necesario), pantalón negro, calcetines negros y zapatos cerrados negros (limpios). Además la candidata deberá ir perfectamente aseada. Las uñas deben estar recortadas y limpias. Ni en el vestuario elegido, ni en la candidata deben apreciarse accesorios ostentosos o destacados (pendientes, collares, maquillaje...), primando la discreción en todos los elementos de la uniformidad.
- Cuaderno o bloc de notas (en blanco)
- Goma de pelo o cualquier accesorio que le permita retirarse el pelo de la cara

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 el 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 aportados por los patrocinadores.

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.

3.4. 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 sanitaria.

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.

Es necesario mantener el espacio de trabajo limpio y ordenado, evitando cualquier objeto por el suelo que pueda originar un accidente.



Cofinanciado por
la Unión Europea



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL
Y DEPORTES



Fondos Europeos



Junta de
Castilla y León

Los competidores deben de mantener sus espacios de trabajo en óptimas condiciones. La persona competidora se responsabilizará de mantener su área de trabajo en perfectas condiciones.

****El coordinador técnico podrá realizar modificaciones en el documento propuesto, en un máximo del 30% de los contenidos del mismo, por razones técnicas, organizativas o de evaluación.**