

# CV SKILLS 2023

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

### Descripción Técnica

## ÍNDICE

### **1. Introducción a la modalidad de competición “Recepción Hotelera”**

- 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. Relación de los módulos profesionales con las pruebas
- 2.3. Criterios para la evaluación de la prueba
- 2.4. Requerimientos generales de seguridad y salud
  - 2.4.1. Equipos de Protección Personal
  - 2.4.2. 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 los miembros del 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 médica
- 3.7. Higiene
- 3.8. Esquema orientativo para el diseño del área de competición

## **1. Introducción a la Modalidad de competición “Recepción Hotelera”**

La Modalidad de competición N.º 56, denominada Recepción Hotelera, será en 2023 la primera vez que participa en el campeonato de la Comunidad Valenciana, persigue poner de manifiesto la excelencia en el trabajo de los competidores inscritos y, además, debido a la naturaleza de los procesos involucrados y de los resultados obtenidos, permite el seguimiento de la competición por parte del público asistente y de los medios de comunicación.

La competición consistirá en el desarrollo de un trabajo práctico relacionado con las competencias profesionales propias del perfil de la categoría profesional, que requerirá a las personas competidores poner en práctica los conocimientos, habilidades y destrezas para demostrar sus competencias durante la competición.

### **1.1. ¿Quién patrocina la Modalidad de competición?**

La empresa Tesipro Solutions patrocina las pruebas que requieran del software de gestión hotelera PMS (Property Management System), Property Management System). Así mismo, Cosy Rooms Valencia, NH Ciudad Valencia y AZZ Valencia Congress patrocina también patrocina las pruebas mediante la evaluación de las mismas por requerir de expertos del sector.

### **1.2. ¿Qué hacen estos profesionales?**

La evolución de la tecnología ha revolucionado el sector hotelero, y con ello el trabajo que realizan los recepcionistas de hoteles. Estos profesionales realizan las tareas mediante softwares específicos de hoteles, denominados PMS (Property Management System), y con los que se consigue una planificación, control, y evaluación sobre la ocupación del establecimiento.

### **1.3. ¿Qué tecnologías emplean estos profesionales?**

La persona competidora deberá poseer un alto grado de competencia y habilidad digital en herramientas ofimáticas, pero también en herramientas específicas del sector como el programa de gestión hotelera, el manejo del correo electrónico, plataformas digitales (reserva de entradas, servicios, intranets, etc.), redes sociales, así como navegación por Internet en la búsqueda de información.

#### **1.4. ¿En qué consiste la competición?**

La competición consiste en la demostración y valoración de las competencias propias de esta especialidad a través de varios trabajos prácticos que pondrán de manifiesto la preparación de los competidores para ejecutar las tareas propias de la recepción de un hotel.

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

Cada prueba se ha diseñado acorde a las competencias profesionales propias del perfil del recepcionista, por ello las competencias que se consideran más relevantes para el perfil profesional son las siguientes:

- Capacidad para gestionar situaciones imprevistas y resolución de problemas.
- Habilidades comunicativas (lenguaje verbal y no verbal).
- Correcta comunicación por diferentes vías: a través del correo electrónico, por teléfono, en persona, etc.
- Correcta interpretación y emisión de documentos y listados.
- Organización en el puesto de trabajo: orden, limpieza, racionalización en el uso de tiempos y materiales en el desempeño de las diferentes tareas.
- Aplicación de la deontología profesional; derechos y deberes de la empresa prestataria de los servicios y derechos y obligaciones de las personas usuarias.
- Gestión de la información y la documentación tanto interna como legal necesaria; conocimiento y aplicación de la normativa en materia de protección de datos.
- Interpretar planos; dar orientaciones y explicaciones sobre cómo llegar a un determinado lugar; conocer el entorno: gastronomía, cultura, ocio, festividades y demás oferta turística.
- Habilidades comerciales, dominio de técnicas de venta y contables.
- Cuadre, cierre y arqueo de caja.
- Gestión adecuada de la ocupación del establecimiento (reservas individuales/grupos, políticas de precios, overbooking, garantías de pago, cargos en las habitaciones...).
- Dominio de los diferentes métodos de pago; emisión, modificación y cobro de facturas.
- Atención al cliente: servicio de despertador, custodia de equipajes, atención a sus peticiones y demandas, reservas de servicios, encuestas de satisfacción y calidad, técnicas de fidelización de la clientela, eventos, etc.
- Cálculo de presupuestos y emisión de facturas; comisiones, depósitos y/o anticipos, devoluciones, etc.

## 1.6. ¿Qué conocimientos se relacionan con el desarrollo de la prueba?

Se espera que el competidor tenga conocimientos teóricos-prácticos relativos a:

- Terminología técnica apropiada.
- Habilidades comunicativas.
- Conocimientos en lengua inglesa.
- Normativa aplicable en materia turística.
- Manejo de herramientas digitales.
- Conocimiento de recursos, destinos y oferta cultural y turística.
- Tipología de clientes.
- Técnicas para maximizar la rentabilidad del establecimiento.
- Resolución de conflictos.
- Procedimientos de reservas.
- Procedimientos de registro de clientes.
- Procedimientos de facturación a la salida del huésped.

## 2. Plan de pruebas

### 2.1. Definición de las pruebas

Las pruebas consisten principalmente en roles playing conducidos por figurantes que desarrollan situaciones hipotéticas para que el jurado pueda evaluar cada uno de los módulos propuestos en el apartado 2.2.

Estas actividades están relacionadas con la recepción de un hotel y el concursante deberá utilizar los recursos suministrados, las herramientas y los materiales permitidos.

Las pruebas se distribuyen en seis módulos evaluables independientemente y secuenciados de acuerdo al programa establecido, algunos divididos en dos jornadas.

Existen módulos que están compuestos únicamente por una prueba y módulos que constan de más de una prueba.

### 2.2 Relación de los módulos profesionales con las pruebas

Los módulos que componen las pruebas son:

- Módulo I: Procesos y procedimientos de reservas.
- Módulo II: Bienvenida y registro de huéspedes.
- Módulo III: Procedimientos de administración y back office.

- Módulo IV: Tratamiento y resolución de quejas.
- Módulo V: Procesos de check-out. Despedida del cliente.
- Módulo VI: Promoción de recursos culturales y turísticos locales.

### 2.3. Criterios para la evaluación de la prueba

Los criterios de evaluación son lo que a continuación figuran en la tabla:

Criterios de evaluación		Descripción	%
A	Organización y gestión del trabajo. Gestión documental.	Los procesos y tareas a realizar se hacen de forma secuencial, con orden lógico, de forma correcta y adecuada, realizando las verificaciones necesarias. Cumple la normativa aplicable en materia de seguridad. Hace un buen uso y racional del material, evitando el despilfarro, manteniendo el orden y la higiene en el trabajo. Emplea adecuadamente toda la documentación tanto interna como externa y legal necesaria en cada tarea.	<b>15</b>

B	<p>Cualidades personales y profesionales. Habilidades y destrezas comunicativas. Destreza en el manejo de herramientas digitales, ofimática y de comunicación. Manejo del PMS. Búsqueda, tratamiento y transmisión de la información. Aspecto personal y trato.</p>	<p>La atención a los huéspedes es la adecuada; emplea un lenguaje verbal y no verbal correcto, practica la inteligencia emocional, saluda adecuadamente, se identifica y se dirige a la clientela de forma adecuada, es agradable sin caer en la pedantería.</p> <p>Maneja con soltura el correo electrónico, páginas web, el teléfono, aplicaciones de procesamiento de textos, hojas de cálculo, y la comunicación es la adecuada en cada caso.</p> <p>El sistema de gestión hotelera se maneja con destreza; demuestra soltura, confianza y los datos introducidos están completos, son correctos y apropiados.</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>Correcta uniformidad, aseo y aspecto exterior; demuestra seguridad, soltura, destreza y transmite confianza, el trato es cortés y agradable.</p>	<b>34</b>
C	<p>Procesos y procedimientos de reservas.</p>	<p>Realiza las comprobaciones oportunas previas a la reserva, ya sea de un cliente particular, de empresa, de agencia o un grupo; recoge y transmite toda la información necesaria, aplica las tarifas correctas, se ajusta a las peticiones, garantiza el cobro de la reserva, registra convenientemente la reserva.</p>	<b>3</b>
D	<p>Procesos y procedimientos de check-in.</p>	<p>Da la bienvenida adecuadamente, maneja toda la documentación necesaria, 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, gestiona el equipaje, se comunica con los departamentos implicados, etc.</p>	<b>3</b>
E	<p>Procesos y procedimientos de administración y back office; habilidades de cálculo: emisión de facturas,</p>	<p>Los cálculos y operaciones realizadas son los adecuados y ofrecen un resultado correcto. Cumple la normativa aplicable.</p>	<b>10</b>

	cálculo de presupuestos, comisiones a intermediarios...	Gestiona, cumplimenta y archiva convenientemente toda la documentación necesaria en cada proceso. Realiza los procesos y verificaciones correspondiente.	
F	Técnicas de promoción de ventas y maximización del beneficio empresarial: upselling, crossselling, revenue management, etc.	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. Conoce y aplica las promociones disponibles en cada momento.	<b>14</b>
G	Procesos y procedimientos de ejecución y resolución de tareas. Resolución de problemas, quejas y reclamaciones.	Las tareas se ejecutan realizando las comprobaciones y/o actividades que comprenda el proceso de forma correcta, tratando de comprender lo sucedido, haciendo sentirse cómodo al cliente y aplicando dentro de sus competencias una solución al problema, cumpliendo con los intereses de la empresa y buscando la satisfacción del cliente. Gestiona eficazmente la hoja de reclamaciones (si procede).	<b>8</b>
H	Procesos y procedimientos de check-out.	Realiza el proceso de salida con diligencia; emite las facturas según las especificaciones y requerimientos de los huéspedes, y las cobra según los diferentes medios de pago aceptados; realiza las comprobaciones oportunas, archiva convenientemente la documentación generada y se comunica con los departamentos correspondientes.	<b>3</b>
I	Conocimiento y promoción del entorno. Promoción de recursos culturales y turísticos locales.	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.	<b>10</b>
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

## 2.4. Requerimientos generales de seguridad y salud

### 2.4.1 Equipos de protección personal

Cada persona competidora deberá trabajar con el máximo de seguridad, aplicando las medidas ergonómicas necesaria, así uniforme de trabajo y calzado adecuado.



### 2.4.2 Verificación de los equipos y comprobaciones de seguridad

El jurado de la modalidad de competición vigilará y garantizará la seguridad del funcionamiento y operatividad del mobiliario y de los aparatos y dispositivos electrónicos 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 operativa correcta y segura del mobiliario y materiales de oficina.

## 3. Desarrollo de la competición

### 3.1. Programa de la competición

Las pruebas se desarrollan a lo largo de tres días en diferentes jornadas de duración. Los tiempos establecidos son los tiempos máximos para la ejecución de las pruebas individuales para cada concursante y módulo.

Módulo: descripción del trabajo a realizar.	Día 1: 27 de marzo	Día 2: 28 de marzo	Día 3: 29 de marzo	Día 4: 30 de marzo	Día 5: 31 de marzo
Inauguración	X				
Módulo I: procesos y procedimientos de reservas.		15 min.	15 min.		
Módulo II: bienvenida y registro de huéspedes.		15 min.	15 min.		
Módulo III: procedimientos de administración y back office.		45 min.	45 min.		
Módulo IV: tratamiento y resolución de quejas.		15 min.	15 min.		
Módulo V: procesos de check out y despedida del cliente.				20 min.	
Módulo VI: promoción de recursos turísticos locales.				10 min.	
Clausura					X

Total horas competición
-------------------------

90 min.	90 min.	30 min.
---------	---------	---------

\*El programa de la competición se adaptará en todo momento a las posibilidades de montaje por parte de los patrocinadores y la organización, cabe la posibilidad de que se produzca alguna modificación. Los tiempos de explicación y los destinados a la evaluación no están incluidos en la tabla.

### 3.2. Esquema de calificación

Criterios de evaluación		MÓDULOS						Total
		I	II	III	IV	V	VI	
A	Organización y gestión del trabajo. Gestión documental.	3	3	3	0	3	3	15
B	Cualidades personales y profesionales. Habilidades y destrezas comunicativas. Destreza en el manejo de herramientas digitales, ofimática y de comunicación. Manejo del PMS. Búsqueda, tratamiento y transmisión de la información. Aspecto personal y trato.	5	7	0	10	6	6	34
C	Procesos y procedimientos de reservas.	3	0	0	0	0	0	3
D	Procesos y procedimientos de check-in.	0	3	0	0	0	0	3
E	Procesos y procedimientos de administración y back office; habilidades de cálculo: emisión de facturas, cálculo de presupuestos, comisiones a intermediarios...	5	0	5	0	0	0	10
F	Técnicas de promoción de ventas y maximización del beneficio empresarial: upselling, crossselling, revenue management, etc.	4	7	0	0	2	1	14
G	Procesos y procedimientos de ejecución y resolución de tareas. Resolución de problemas, quejas y reclamaciones.	0	0	0	8	0	0	8
H	Procesos y procedimientos de check-out.	0	0	0	0	3	0	3
I	Conocimiento y promoción del entorno. Promoción de recursos culturales y turísticos locales.	0	0	0	0	0	10	10
<b>TOTAL</b>		<b>20</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

### 3.3. Herramientas y equipos

#### 3.3.1 Herramientas y equipos aportados por el competidor

Todos los materiales necesarios para la realización del trabajo práctico serán suministrados por la organización, a excepción del uniforme de trabajo acorde a la competición y calculadora.

Si algún competidor aporta una herramienta que no se proporciona por la organización será verificada y autorizada por los miembros del jurado al comienzo de cada una de las jornadas de trabajo (por ejemplo: diccionario español – inglés en papel).

### **3.3.2. Herramientas y equipos aportados por los miembros del jurado**

No aplicable

### **3.3.3. Herramientas y equipos aportados por la organización y los patrocinadores**

El espacio reservado para el desarrollo de las pruebas consiste en los siguientes elementos:

- Font office:
  - Mostrador de recepción, ordenador, PMS Ulyses Cloud, impresora, conexión a Internet, material de oficina, plantillas del establecimiento (reloj despertador, arqueado de caja, plantillas de reservas por si hay fallo del suministro eléctrico, tarifas especiales de empresas y comisiones, plano de la planta baja del establecimiento, mensajes, etc.), llaves magnéticas, porta folletos, teléfono y elementos decorativos.
- Back office:
  - Mesas, sillas, ordenadores, conexión a Internet, material de oficina, paquete Microsoft Office, PMS y plantillas necesarias.

### **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. También se dispondrá de servicio médico durante la competición.

### **3.6. Protocolo de actuación ante una situación de emergencia médica**

En la zona de competición habrá de forma visible un cartel en el que vendrá especificado el protocolo de actuación en caso de emergencia médica.

### **3.7. Higiene**

Se mantendrá el espacio de trabajo en todo momento limpio, sin residuos en el suelo que puedan ocasionar resbalones, tropiezos, caídas o accidentes.

La persona competidora se responsabilizará de mantener su área de trabajo en perfectas condiciones, y ordenado, evitando caídas de objetos, cortes o golpes.

### 3.8. Esquema orientativo para el diseño del área de competición

