# CV SKILLS 2023

## Modalitat de competició 56: Recepció Hotelera

Descripció Técnica

ÍNDEX


1. **Introducció a la modalitat de competició "Recepció Hotelera"**
   1.1. Qui patrocina la modalitat de competició?
   1.2. Què fan aquests professionals?
   1.3. Quines tecnologies empren aquests professionals?
   1.4. En què consisteix la competició?
   1.5. Quines competències es requereixen per al desenvolupament de la prova?
   1.6. Quins coneixements es relacionen amb el desenvolupament de la prova?
2. **Pla de Proves**
   2.1. Definició de les proves
   2.2. Relació dels mòduls professionals amb les proves
   2.3. Criteris per a l'avaluació de la prova
   2.4. Requisits generals de seguretat i salut
      2.4.1. Equips de Protecció Personal
      2.4.2. Verificació dels equips i comprovacions de seguretat
3. **Desenvolupament de la competició**
   3.1. Programa de la competició
   3.2. Esquema de qualificació
   3.3. Eines i equips
      3.3.1. Eines i equips aportats pel competidor
      3.3.2. Eines i equips aportats pels membres del jurat
      3.3.3. Eines i equips aportats pels patrocinadors
   3.4. Protecció contra incendis
   3.5. Primers auxilis
   3.6. Protocol d'actuació davant una situació d'emergència mèdica
   3.7. Higiene
   3.8. Esquema orientatiu per al disseny de l'àrea de competició

## 1. Introducció a la Modalitat de competició "Recepció Hotelera"

La Modalitat de competició núm. 56, denominada Recepció Hotelera, serà en 2023 la primera vegada que participa en el campionat de la Comunitat Valenciana, persegueix posar de manifest l'excel·lència en el treball dels competidors inscrits i, a més, a causa de la naturalesa dels processos involucrats i dels resultats obtinguts, permet el seguiment de la competició per part del públic assistent i dels mitjans de comunicació.

La competició consistirà en el desenvolupament d'un treball pràctic relacionat amb les competències professionals pròpies del perfil de la categoria professional, que requerirà a les persones competidores posar en pràctica els coneixements, habilitats i destreses per a demostrar les seues competències durant la competició.

### 1.1. Qui patrocina la Modalitat de competició?

L'empresa Tesipro Solutions patrocina les proves que requerisquen el programari de gestió hotelera (PMS, Property Management System). Així mateix, Cosy Rooms Valencia, NH Ciudad Valencia y AZZ Valencia Congress també patrocinen les proves mitjançant l'avaluació de les mateixes per requerir experts del sector.

### 1.2. Què fan aquests professionals?

L'evolució de la tecnologia ha revolucionat el sector hoteler, i amb això el treball que fan els recepcionistes d'hotels. Aquests professionals fan les tasques mitjançant softwares específics d'hotels, denominats PMS (Property Management System), i amb els quals s'aconsegueix una planificació, control, i avaluació sobre l'ocupació de l'establiment.

### 1.3. Quines tecnologies empren aquests professionals?

La persona competidora haurà de posseir un alt grau de competència i habilitat digital en eines ofimàtiques, però també en eines específiques del sector com el programa de gestió hotelera, el maneig del correu electrònic, plataformes digitals (reserva d'entrades, serveis, intranets, etc.), xarxes socials, així com navegació per Internet en la cerca d'informació.

### 1.4. En què consisteix la competició?

La competició consisteix en la demostració i valoració de les competències pròpies d'aquesta especialitat a través de diversos treballs pràctics que posaran de manifest la preparació dels competidors per a executar les tasques pròpies de la recepció d'un hotel.

### 1.5. Quines competències es requereixen per al desenvolupament de la prova?

Cada prova s'ha dissenyat concorde a les competències professionals pròpies del perfil del recepcionista, per això les competències que es consideren més rellevants per al perfil professional són les següents:

- Capacitat per a gestionar situacions imprevistes i resolució de problemes.
- Habilitats comunicatives (llenguatge verbal i no verbal).
- Correcta comunicació per diferents vies: a través del correu electrònic, per telèfon, en persona, etc.
- Correcta interpretació i emissió de documents i llistats.
- Organització en el lloc de treball: ordre, neteja, racionalització en l'ús de temps i materials en l'acompliment de les diferents tasques.
- Aplicació de la deontologia professional; drets i deures de l'empresa prestatària dels serveis i drets i obligacions dels usuaris.
- Gestió de la informació i la documentació tant interna com legal necessària; coneixement i aplicació de la normativa en matèria de protecció de dades.
- Interpretar plans; donar orientacions i explicacions sobre com arribar a un determinat lloc; conéixer l'entorn: gastronomia, cultura, oci, festivitats i altra oferta turística.
- Habilitats comercials, domini de tècniques de venda i comptables.
- Quadre, tancament i arqueig de caixa.
- Gestió adequada de l'ocupació de l'establiment (reserves individuals/grups, polítiques de preus, overbooking, garanties de pagament, càrrecs a les habitacions…).
- Domini dels diferents mètodes de pagament; emissió, modificació i cobrament de factures.
- Atenció al client: servei de despertador, custòdia d'equipatges, atenció a les seues peticions i demandes, reserves de serveis, enquestes de satisfacció i qualitat, tècniques de fidelització de la clientela, esdeveniments, etc.
- Càlcul de pressupostos i emissió de factures; comissions, depòsits i/o acomptes, devolucions, etc.

### 1.6. Quins coneixements es relacionen amb el desenvolupament de la prova?

S'espera que el competidor tinga coneixements teòrics-pràctics relatius a:

- Terminologia tècnica apropiada.
- Habilitats comunicatives.

- Coneixements en llengua anglesa.
- Normativa aplicable en matèria turística.
- Maneig d'eines digitals.
- Coneixement de recursos, destinacions i oferta cultural i turística.
- Tipologia de clients.
- Tècniques per a maximitzar la rendibilitat de l'establiment.
- Resolució de conflictes.
- Procediments de reserves.
- Procediments de registre de clients.
- Procediments de facturació a l'eixida de l'hoste.

## 2. Pla de proves

### 2.1. Definició de les proves

Les proves consisteixen principalment en rols playing conduïts per figurants que desenvolupen situacions hipotètiques perquè el jurat puga avaluar cadascun dels mòduls proposats en l'apartat 2.2.

Aquestes activitats estan relacionades amb la recepció d'un hotel i el concursant haurà d'utilitzar els recursos subministrats, les eines i els materials permesos.

Les proves es distribueixen en sis mòduls avaluables independentment i seqüenciats d'acord amb el programa establert, alguns dividits en dues jornades.

Existeixen mòduls que estan compostos únicament per una prova i mòduls que consten de més d'una prova.

### 2.2 Relació dels mòduls professionals amb les proves

Els mòduls que componen les proves són:

- Mòdul I: Processos i procediments de reserves.
- Mòdul II: Benvinguda i registre d'hostes.
- Mòdul III: Procediments d'administració i back office.
- Mòdul IV: Tractament i resolució de queixes.
- Mòdul V: Processos de check-out . Comiat del client.
- Mòdul VI: Promoció de recursos culturals i turístics locals.

### 2.3. Criteris per a l'avaluació de la prova

Els criteris d'avaluació són el que a continuació figuren en la taula:

| Criteris d'avaluació | | Descripció | % |
|---|---|---|---|
| A | Organització i gestió del treball. Gestió documental. | Els processos i tasques a realitzar es fan de manera seqüencial, amb ordre lògic, de manera correcta i adequada, realitzant les verificacions necessàries. Compleix la normativa aplicable en matèria de seguretat. Fa un bon i racional ús del material, evitant el balafiament, mantenint l'ordre i la higiene en el treball.<br>Empra adequadament tota la documentació tant interna com externa i legal necessària en cada tasca. | **15** |
| B | Qualitats personals i professionals. Habilitats i destreses comunicatives. Destresa en el maneig d'eines digitals, ofimàtica i de comunicació. Maneig del PMS. Cerca, tractament i transmissió de la informació. Aspecte personal i tracte. | L'atenció als hostes és l'adequada; empra un llenguatge verbal i no verbal correcte, practica la intel·ligència emocional, saluda adequadament, s'identifica i es dirigeix a la clientela de manera adequada, és agradable sense caure en la pedanteria.<br>Maneja amb soltesa el correu electrònic, pàgines web, el telèfon, aplicacions de processament de textos, fulls de càlcul, i la comunicació és l'adequada en cada cas.<br>El sistema de gestió hotelera es maneja amb destresa; demostra soltesa, confiança i les dades introduïdes estan completes, són correctes i apropiades.<br>Adequat i correcte coneixement de l'oferta existent; brinda informació i assessorament segons els interesses de la clientela; correcta gestió, cerca i transmissió de la informació; realitza reserves i/o compres dels serveis sol·licitats segons siga procedent.<br>Correcta uniformitat, condícia i aspecte exterior; demostra seguretat, soltesa, destresa i transmet confiança, el tracte és cortés i agradable. | **34** |
| C | Processos i procediments de reserves. | Realitza les comprovacions oportunes prèvies a la reserva, ja siga d'un client particular, d'empresa, d'agència o un grup; arreplega i transmet tota la informació necessària, aplica les tarifes correctes, s'ajusta a les peticions, garanteix el cobrament de la reserva, registra convenientment la reserva. | **3** |
| D | Processos i procediments de check-in. | Dona la benvinguda adequadament, maneja tota la documentació necessària, realitza les comprovacions i operacions oportunes, s'ajusta al sol·licitat, ofereix alternatives, proporciona instruccions sobre l'habitació assignada i brinda | **3** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | informació sobre els serveis i instal·lacions de l'hotel, gestiona l'equipatge, es comunica amb els departaments implicats, etc. | |
| E | Processos i procediments d'administració i back office; habilitats de càlcul: emissió de factures, càlcul de pressupostos, comissions a intermediaris… | Els càlculs i operacions realitzades són els adequats i ofereixen un resultat correcte. Compleix la normativa aplicable.<br>Gestiona, emplena i arxiva convenientment tota la documentació necessària en cada procés.<br>Realitza els processos i verificacions corresponent. | **10** |
| F | Tècniques de promoció de vendes i maximització del benefici empresarial: upselling, crosselling, revenue management, etc. | Promou i ven serveis i instal·lacions de l'hotel als hostes a l'arribada i durant la seua estada.<br>Maximitza les vendes, l'ocupació de l'habitació, els càrrecs per habitació d'acord amb la política de l'hotel i la gestió del rendiment.<br>Coneix i aplica les promocions disponibles a cada moment. | **14** |
| G | Processos i procediments d'execució i resolució de tasques. Resolució de problemes, queixes i reclamacions. | Les tasques s'executen realitzant les comprovacions i/o activitats que comprenga el procés de manera correcta, tractant de comprendre el succeït, fent sentir-se còmode al client i aplicant dins de les seues competències una solució al problema, complint amb els interessos de l'empresa i cercant la satisfacció del client. Gestiona eficaçment el full de reclamacions (si escau). | **8** |
| H | Processos i procediments de check-out. | Realitza el procés d'eixida amb diligència; emet les factures segons les especificacions i requisits dels hostes, i les cobra segons els diferents mitjans de pagament acceptats; realitza les comprovacions oportunes, arxiva convenientment la documentació generada i es comunica amb els departaments corresponents. | **3** |
| I | Coneixement i promoció de l'entorn. Promoció de recursos culturals i turístics locals. | Ofereix una adequada informació turística i de serveis, donant resposta a qualsevol sol·licitud d'informació plantejada pels hostes i promocionant l'entorn.<br>Maneja diversos mitjans per a obtenir i transmetre la informació, com a plans, internet, fullets, etc. | **10** |
| | | **TOTAL** | **100** |

## 2.4. Requisits generals de seguretat i salut

### 2.4.1 Equips de protecció personal

Cada persona competidora haurà de treballar amb el màxim de seguretat, aplicant les mesures ergonòmiques necessàries, així com l'uniforme de treball i calçat adequat.

### 2.4.2 Verificació dels equips i comprovacions de seguretat

El jurat de la modalitat de competició vigilarà i garantirà la seguretat del funcionament i operativitat del mobiliari i dels aparells i dispositius electrònics i s'encarregarà de:

- Comprovar que totes les connexions són correctes.
- Verificar el correcte funcionament dels equips informàtics (maquinari, programari, programes instal·lats, connectivitat) i dispositius electrònics.
- Funcionalitat i operativa correcta i segura del mobiliari i materials d'oficina.

## 3. Desenvolupament de la competició

### 3.1. Programa de la competició

Les proves es desenvolupen al llarg de tres dies en diferents jornades de duració. Els temps establits són els temps màxims per a l'execució de les proves individuals per a cada concursant i mòdul.

| Mòdul: descripció del treball a realitzar. | Dia 1: 27 de març | Dia 2: 28 de març | Dia 3: 29 de març | Dia 4: 30 de març | Dia 5: 31 de març |
|---|---|---|---|---|---|
| Inauguració | X | | | | |
| Mòdul I: processos i procediments de reserves. | | 15 min. | 15 min. | | |
| Mòdul II: benvinguda i registre d'hostes. | | 15 min. | 15 min. | | |
| Mòdul III: procediments d'administració i back office. | | 45 min. | 45 min | | |
| Mòdul IV: tractament i resolució de queixes. | | 15 min. | 15 min | | |
| Mòdul V: processos de check out i comiat del client. | | | | 20 min. | |
| Mòdul VI: promoció de recursos turístics locals. | | | | 10 min | |
| Clausura | | | | | X |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Total d'hores competició | 90 min. | 90 min. | 30 min. |

*El programa de la competició s'adaptarà en tot moment a les possibilitats de muntatge per part dels patrocinadors i l'organització, hi ha la possibilitat que es produïsca alguna modificació. Els temps d'explicació i els destinats a l'avaluació no estan inclosos en la taula.

### 3.2. Esquema de qualificació

| Criteris d'avaluació | | MÒDULS | | | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | I | II | III | IV | V | VI | |
| A | Organització i gestió del treball. Gestió documental. | 3 | 3 | 3 | 0 | 3 | 3 | **15** |
| B | Qualitats personals i professionals. Habilitats i destreses comunicatives. Destresa en el maneig d'eines digitals, ofimàtica i de comunicació. Maneig del PMS. Cerca, tractament i transmissió de la informació. Aspecte personal i tracte. | 5 | 7 | 0 | 10 | 6 | 6 | **34** |
| C | Processos i procediments de reserves. | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **3** |
| D | Processos i procediments de check -in. | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | **3** |
| E | Processos i procediments d'administració i back office; habilitats de càlcul: emissió de factures, càlcul de pressupostos, comissions a intermediaris… | 5 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | **10** |
| F | Tècniques de promoció de vendes i maximització del benefici empresarial: upselling, crosselling, revenue management, etc. | 4 | 7 | 0 | 0 | 2 | 1 | **14** |
| G | Processos i procediments d'execució i resolució de tasques. Resolució de problemes, queixes i reclamacions. | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | **8** |
| H | Processos i procediments de check-out. | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | **3** |
| I | Coneixement i promoció de l'entorn. Promoció de recursos culturals i turístics locals. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | **10** |
| | **TOTAL** | **20** | **20** | **8** | **18** | **14** | **20** | **100** |

### 3.3. Eines i equips

#### 3.3.1 Eines i equips aportats pel competidor

Tots els materials necessaris per a la realització del treball pràctic seran subministrats per l'organització, a excepció de l'uniforme de treball concorde a la competició i calculadora.

Si algun competidor aporta una eina que no es proporciona per l'organització serà verificada i autoritzada pels membres del jurat al començament de cadascuna de les jornades de treball (per exemple: diccionari espanyol – anglés en paper).

#### 3.3.2. Eines i equips aportats pels membres del jurat

No aplicable

#### 3.3.3. Eines i equips aportats per l'organització i els patrocinadors

L'espai reservat per al desenvolupament de les proves consisteix en els següents elements:

- Font office:
  - Taulell de recepció, ordinador, PMS Ullyses Cloud, impressora, connexió a Internet, material d'oficina, plantilles de l'establiment (despertador, arqueig de caixa, plantilles de reserves per si hi ha fallada del subministrament elèctric, tarifes especials d'empreses i comissions, pla de la planta baixa de l'establiment, missatges, etc.), claus magnètiques, porta fullets, telèfon i elements decoratius.
- Back office:
  - Taules, cadires, ordinadors, connexió a Internet, material d'oficina, paquet Microsoft Office, PMS i plantilles necessàries.

### 3.4. Protecció contra incendis

En la zona de la competició es col·locaran extintors portàtils que han de ser fàcilment visibles, accessibles i estaran senyalitzats.

### 3.5. Primers auxilis

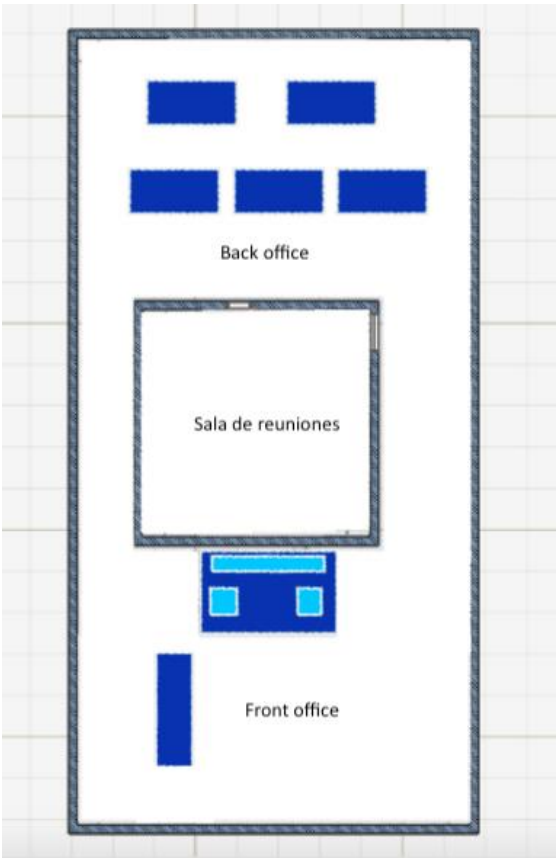
En la zona de competició hi haurà de forma permanent un kit de primers auxilis. També es disposarà de servei mèdic durant la competició.

### 3.6. Protocol d'actuació davant una situació d'emergència mèdica

En la zona de competició hi haurà de forma visible un cartell en el qual vindrà especificat el protocol d'actuació en cas d'emergència mèdica.

### 3.7. Higiene

Es mantindrà l'espai de treball en tot moment net, sense residus en el sòl que puguen ocasionar relliscades, ensopegades, caigudes o accidents.

La persona competidora es responsabilitzarà de mantenir la seua àrea de treball en perfectes condicions, i ordenat, evitant caigudes d'objectes, talls o colps.

### 3.8. Esquema orientatiu per al disseny de l'àrea de competició