



# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: RECEPCIÓN**

**Código: HOT094\_3**

**NIVEL: 3**

## GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

**(DOCUMENTO RESERVADO PARA USO EXCLUSIVO DE  
PERSONAL ASESOR Y EVALUADOR)**



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro



## ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia
3. Guía de Evidencia de la UC0263\_3: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas.
4. Guía de Evidencia de la UC0264\_3: Realizar las actividades propias de recepción.
5. Guía de Evidencia de la UC0265\_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.
6. Guía de Evidencia de la UC1057\_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas
7. Glosario de términos utilizado en la guía de evidencia de la competencia profesional de la cualificación profesional: Recepción

Las guías de evidencia y el glosario que aparecen en este índice se encuentran en este mismo sitio web, en los enlaces identificados como “Guía de Evidencia” de cada una de las unidades de competencia.



## 1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

Las Guías de Evidencia de las Unidades de Competencia, en su calidad de instrumentos de apoyo a la evaluación, se han elaborado con una estructura sencilla y un contenido adecuado a las finalidades a que deben contribuir, como son las de optimizar el procedimiento de evaluación, y coadyuvar al logro de los niveles requeridos en cuanto a validez, fiabilidad y homogeneidad, tanto en el desarrollo de los procesos como en los resultados mismos de la evaluación.

Para ello, la elaboración de las Guías parte del referente de evaluación constituido por la Unidad de Competencia considerada (en adelante UC), si bien explicitando de otra manera sus elementos estructurales, en el convencimiento de que así se facilita la labor específica del personal asesor y evaluador. Hay que advertir que, en todo caso, se parte de un análisis previo y contextualización de la UC para llegar, mediante la aplicación de la correspondiente metodología, a la concreción de los citados elementos estructurales.

En la línea señalada, se han desglosado las competencias profesionales de la UC en competencias técnicas y sociales.

Las competencias técnicas aparecen desglosadas en el **saber hacer** y en el **saber**; y las sociales en el **saber estar**. Este conjunto de “saberes” constituyen las tres dimensiones más simples y clásicas de la competencia profesional.

La dimensión relacionada con el **saber hacer** aparece explicitada en forma de actividades profesionales que subyacen en las realizaciones profesionales (RPs) y criterios de realización (CRs).

Conviene destacar que la expresión formal de las actividades profesionales se ha realizado mediante un lenguaje similar al empleado por las y los trabajadores y el empresariado, de aquí su ventaja a la hora de desarrollar autoevaluaciones, o solicitar información complementaria a las empresas.

La dimensión de la competencia relacionada con el saber, comprende el conjunto de conocimientos de carácter técnico sobre conceptos y procedimientos, se ha extraído del módulo formativo correspondiente a cada UC, si bien se ha reorganizado para su mejor utilidad, asociando a cada una de las actividades profesionales principales aquellos saberes que las soportan y, en su caso, creando un bloque transversal a todas ellas.



En cuanto a la dimensión de la competencia relacionada con el saber estar, se han extraído, caso de existir, de las correspondientes RPs y CRs de la UC, en forma de capacidades de tipo actitudinal.

Por último indicar que, del análisis previo de la UC y de su contexto profesional, se ha determinado el **contexto crítico** para la evaluación, cuya propiedad fundamental radica en que, vertido en las situaciones profesionales de evaluación, permite obtener resultados en la evaluación razonablemente transferibles a todas las situaciones profesionales que se pueden dar en el contexto profesional de la UC. Precisamente por esta importante propiedad, el contexto que subyace en las situaciones profesionales de evaluación se ha considerado también en la fase de asesoramiento, lográndose así una economía de recursos humanos, materiales y económicos en la evaluación de cada candidatura.

## 2. CRITERIOS GENERALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS GUÍAS DE EVIDENCIA

La estructura y contenido de esta “Guía de Evidencia de Competencia Profesional” (en adelante GEC) se basa en los siguientes criterios generales que deben tener en cuenta las Comisiones de Evaluación, el personal evaluador y el asesor.

**Primero.-** Si las Comisiones de Evaluación deciden la aplicación de un método de evaluación mediante observación en el puesto de trabajo, el referente de evaluación que se utilice para valorar las evidencias de competencia generadas por las candidatas y candidatos, serán las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC de que se trate, en el contexto profesional que establece el apartado 1.2. de la correspondiente GEC.

**Segundo.-** Si la Comisión de Evaluación apreciara la imposibilidad de aplicar la observación en el puesto de trabajo, esta GEC establece un marco flexible de evaluación –**las situaciones profesionales de evaluación**– para que ésta pueda realizarse en una situación de trabajo simulada, si así se decide por la citada Comisión. En este caso, para valorar las evidencias de competencia profesional generadas por las candidatas y candidatos, se utilizarán los **criterios de evaluación** del apartado 1.2. de la correspondiente GEC, formados por “criterios de mérito”; “indicadores”; “escalas de desempeño competente” y ponderaciones que subyacen en las mismas. Conviene señalar que los citados criterios de evaluación se extraen del análisis de las RPs y CRs de la UC de que se trate. Hay que destacar que la utilización de situaciones profesionales de evaluación (de las que las Comisiones de Evaluación podrán derivar **pruebas profesionales**), con sus criterios de evaluación asociados, incrementan la validez y fiabilidad en la inferencia de competencia profesional.



**Tercero.-** Sin perjuicio de lo anterior, la GEC contiene también otros referentes –**las especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia**- que permiten valorar las evidencias indirectas que aporten las candidatas y candidatos mediante su historial profesional y formativo, entre otros, así como para orientar la aplicación de otros métodos de obtención de nuevas evidencias, mediante entrevista profesional estructurada, pruebas de conocimientos, entre otras.

A modo de conclusión, puede decirse que la aplicación de los tres criterios generales anteriormente descritos, persigue la finalidad de contribuir al rigor técnico, validez, fiabilidad y homogeneidad en los resultados de la evaluación y, en definitiva, a su calidad, lo cual redundará en la mejor consideración social de las acreditaciones oficiales que se otorguen y, por tanto, en beneficio de las trabajadoras y trabajadores cuyas competencias profesionales se vean acreditadas.



## GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0263\_3: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas”

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: RECEPCIÓN

Código: HOT094\_3

NIVEL: 3



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0263\_3: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en el proceso de gestión de las reservas de habitaciones y de otros productos y servicios turísticos ofertados en un establecimiento de alojamiento y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

- 1. Gestionar las reservas de habitaciones y de otros servicios del establecimiento, atendiendo las peticiones y posibles quejas planteadas por los clientes.***





- 1.1 Cumplimentar los formularios y documentos necesarios para la gestión de reservas de habitaciones y de otros servicios del establecimiento de alojamiento, tramitándolos tanto de forma manual como informatizada en los plazos establecidos.
- 1.2 Planificar la gestión de reservas para lograr la optimización de la ocupación a corto, medio y largo plazo, en función de la política comercial de la empresa, de la reglamentación vigente en materia de tarifas y reservas y de toda la oferta del establecimiento.
- 1.3 Procesar la información relativa a la gestión de reservas, obteniendo conclusiones operativas relativas:
  - Previsión de ocupación.
  - Clientes no presentados
  - Modificaciones.
  - Anulaciones.
  - Datos de empresas y clientes
  - Garantías
  - Correspondencias y mensajes.
- 1.4 Transmitir la información relativa a la planificación de reservas de habitaciones y de otros servicios del establecimiento, en tiempo y forma a los departamentos o al personal implicado de forma que su análisis posibilite los mayores índices de ocupación y producción posibles.
- 1.5 Atender las quejas o reclamaciones planteadas por los clientes del establecimiento de alojamiento, con amabilidad, eficacia, máxima discreción, anotándolas por escrito y tomando las medidas oportunas para su resolución según la normativa vigente.
- 1.6 Comunicar al personal dependiente y a los demás departamentos implicados las modificaciones que se producen en los servicios prestados al cliente, según el procedimiento establecido.

## **2. Promocionar la oferta de servicios del establecimiento de alojamiento, fidelizando al cliente habitual y captando el número máximo de clientes.**

- 2.1 Obtener información del plan general de la entidad, de la oferta de servicios de la competencia y de la clientela potencial, conociendo así sus diferenciales y su posición competitiva.
- 2.2 Seleccionar las fuentes de información relevantes para la obtención de los datos necesarios sobre el mercado, producto, precio y distribución del servicio de alojamiento propio y de la competencia.
- 2.3 Cumplimentar los datos precisos en los soportes previstos para la recogida y gestión de la información, formalizándolos adecuadamente.
- 2.4 Elaborar informes y/o documentos necesarios para la recogida de ideas, sugerencias y datos necesarios para el desarrollo de la planificación comercial de la entidad, transmitiendo así la información a las personas responsables.
- 2.5 Definir acciones comerciales, tanto actividades de promoción y otras propias de la comercialización, en base a datos del mercado.
- 2.6 Planificar, en su ámbito de responsabilidad, los recursos necesarios para llevar a cabo las acciones comerciales definidas, con criterios de eficiencia y eficacia.
- 2.7 Implementar, en su ámbito de responsabilidad, las acciones definidas en los planes comerciales y de acuerdo con los objetivos fijados.
- 2.8 Efectuar visitas promocionales a clientes actuales o potenciales para distribuir el material elaborado, de acuerdo con la planificación de las acciones a seguir.
- 2.9 Evaluar la eficacia de las acciones comerciales implementadas, trasladándose las conclusiones y sugerencias oportunas a los responsables de la definición y desarrollo de la planificación de la entidad.



## **b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC0263\_3: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. Gestión de las reservas de habitaciones y de otros servicios del establecimiento de alojamiento.**

- Gestión de reservas de habitaciones y servicios propios de alojamientos.
- Tratamiento y análisis del estado de reservas.
  - Procedimientos de recepción, aceptación, confirmación, modificación y cancelación de reservas.
  - Utilización de programas informáticos específicos de reservas.
  - Emisión de informes o listados. La “rooming list”.
  - Legislación sobre reservas.
  - La figura del “Overbooking”.
- Planificación.
- Índices de ocupación y producción:
  - Clientes no presentados,
  - Modificaciones,
  - Anulaciones,
  - Datos de empresas y clientes,
  - Garantías.
- Elaboración de informes y documentos.
- Técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y de reclamaciones.
- Técnicas básicas de protocolo.

### **2. Promoción de la oferta de servicios del establecimiento de alojamiento.**

- Oferta y demanda de servicios del establecimiento de alojamiento.
- El consumidor en hostelería y turismo.
- Mercado turístico nacional e internacional.
- Mercados receptores y emisores.
- Conceptos básicos de economía del mercado.
- Fuentes de información y métodos de investigación en el sector de hostelería y turismo:
  - Mercado.
  - Producto.
  - Precio.
  - Distribución, entre otros.
- Marketing de servicios:
  - Variables del mercado turístico.
  - Plan de marketing: elementos que lo constituyen, fases de elaboración, plan de comunicación/promoción.
- Acciones de promoción.
- Marketing tradicional versus marketing relacional.



- Vínculo entre el Plan de marketing y el Plan de acción comercial:
  - Traslado de objetivos de marketing a objetivos comerciales.
  - Método en cascada.
  - Acciones comerciales vinculadas con los objetivos de marketing.
- Planificación de acciones comerciales.
- El plan de ventas: elaboración y control.
- Base de datos de la clientela habitual y potencial.
- Soportes para la recogida y gestión de la información.
- Planes comerciales de la entidad.
- Técnicas para fidelizar a un cliente.
- Sistema de evaluación.

***Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia:***

- Establecimientos de alojamientos: Hoteles, moteles, balnearios, apartamentos turísticos, campings, ciudades de vacaciones, establecimientos de turismo rural entre otras.
- Servicios del establecimiento de alojamiento:
  - Productos y servicios turísticos.
  - Productos y servicios gastronómicos.
- Documentación: informes y documentos.
- Planes o Políticas comerciales de la entidad.
- Atención al cliente en hostelería y turismo:
  - Tipología de clientes.
  - Atención personalizada.
  - Tratamiento de situaciones difíciles.
- Técnicas de comunicación y habilidades sociales:
  - Comunicación directa.
  - Comunicación telefónica.
  - Comunicación telemática.
- Aplicación de las técnicas de venta a las acciones comerciales y reservas en alojamientos:
  - Contacto inicial.
  - El sondeo: cómo detectar las necesidades del cliente.
  - La argumentación: cómo exponer los productos de forma efectiva.
  - Las objeciones: cómo superar las resistencias del cliente.
  - El cierre de la operación: cómo conseguir el compromiso del cliente.
  - La venta personalizada.
- Normativa aplicable de protección de consumidores y usuarios en España y Unión Europea.

**c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. Respecto a la empresa deberá:
  - 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa y por el departamento de reservas así como por el conocimiento de la organización.



- 1.2 Hacer suyo el sistema organizacional del trabajo y del proceso productivo del departamento de reservas, con respecto a los otros departamentos de la empresa a los que esté vinculados.
- 1.3 Adaptarse a la empresa, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.4 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 1.5 Compartir los objetivos del departamento y la responsabilidad de trabajo.
- 1.6 Comunicarse de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en el departamento y en la empresa.
- 1.7 Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con la gestión de departamentos de reservas.
- 1.8 Controlar y supervisar el departamento de reservas, estableciendo los recursos humanos y materiales, pudiendo prestar el servicio.
- 1.9 Supervisar la correcta atención al cliente y la gestión de quejas y reclamaciones.
- 1.10 Supervisar el cumplimiento de las normas relativas a la seguridad laboral, medioambiental y de higiene en el departamento de reservas.
- 1.11 Motivar al personal a su cargo, delegando funciones y tareas, promoviendo la participación y el respeto, las actitudes de tolerancia y los principios de igualdad tanto en el departamento como en establecimiento.
- 1.12 Proponer mejoras para conseguir llevar a cabo una gestión innovadora del departamento.

## 2. Respetto al cliente deberá:

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato.
- 2.2 Esforzarse por causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 2.3 Demostrar cordialidad y amabilidad.
- 2.4 Comunicarse de forma clara y concisa.

## 3. Respetto a la deontología profesional deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.2 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
- 3.3 Mostrar confianza en sí mismo.
- 3.4 Perseverar por orientarse al logro, proponiéndose objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior.
- 3.5 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.
- 3.6 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de lo planificado.
- 3.7 Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambiente.
- 3.8 Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

## 1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o



evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC0263\_3: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos.

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para gestionar las reservas de habitaciones y de otros productos y servicios turísticos promocionados en un establecimiento de alojamiento de categoría y ocupación media, en base a unas especificaciones previamente determinadas, tanto las referentes al establecimiento como a los posibles clientes. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Planificar las acciones promocionales.
2. Planificar el índice de ocupación a corto, medio y largo plazo.
3. Gestionar solicitudes de contratación.
4. Gestionar una queja o una sugerencia por parte de un cliente.

#### **Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

## b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

| <b>Criterios de mérito</b>                        | <b>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</b>   |
|---|--|
| <i>Planificación de las acciones comerciales.</i> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Interpretación de la información relativa a la entidad.</li><li>- Selección de la información de interés.</li><li>- Obtención de información de la base de datos sobre el perfil del cliente habitual y potencial.</li><li>- Organización de la información obtenida.</li><li>- Determinación de los diferenciales positivos y posición competitiva de la oferta en el mercado.</li><li>- Selección de los canales de distribución para la propuesta de las actividades de comercialización de los servicios.</li><li>- Diseño de acciones promocionales y de sus elementos de soporte.</li><li>- Evaluación del resultado de las acciones promocionales.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p> |
| <i>Contratación del servicio o producto</i>       | <ul style="list-style-type: none"><li>- Complimentación de los formularios y documentos necesarios.</li><li>- Planificación de reservas:<ul style="list-style-type: none"><li>- A corto,</li><li>- Medio y</li><li>- Largo plazo.</li></ul></li><li>- Gestión de la información.</li><li>- Conclusiones operativas relativas a la:<ul style="list-style-type: none"><li>- Previsión de ocupación,</li><li>- Clientes no presentados,</li><li>- Modificaciones,</li><li>- Anulaciones,</li><li>- Datos de empresas y clientes,</li><li>- Garantías,</li><li>- Correspondencias y mensajes, entre otros.</li></ul></li><li>- Transmisión de la información a los departamentos o al personal implicado.</li></ul>  |



|  |   |
|--|---|
|  | <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i>  |
| <i>Tratamiento de quejas/sugerencias.</i>  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Obtención de información sobre los servicios disfrutados por el cliente.</li><li>- Prestación de información al cliente, relativa a:<ul style="list-style-type: none"><li>- Las condiciones concretas del establecimiento de alojamiento.</li><li>- Las condiciones de la oferta disponible.</li><li>- Las condiciones de tratamiento de quejas y reclamaciones previamente definidas.</li></ul></li><li>- Atención a la queja o reclamación.<ul style="list-style-type: none"><li>- Cumplimentación de la documentación adecuada.</li><li>- Cumplimiento de la normativa vigente</li></ul></li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p> |
| <i>Cumplimiento de las normativas aplicables en el área de recepción.</i>                    | <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>   |
| <i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i> | <p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>   |

## Escala A

|   |   |
|---|---|
| 5 | <p><i>Para planificar las acciones comerciales de la oferta de productos de servicios del establecimiento de alojamiento, obtiene información de la entidad y de la base de datos de clientes, selecciona y organiza la información de interés para determinar los diferenciales positivos y la posición competitiva de la oferta en el mercado. Selecciona los canales de distribución para la propuesta de las actividades de comercialización. Evalúa el resultado de las acciones promocionales y maneja equipos y programas informáticos específicos del sector.</i></p> |
| 4 | <p><b>Para planificar las acciones comerciales de la oferta de productos de servicios del establecimiento de alojamiento, obtiene información de la entidad y de la base de datos de clientes, selecciona y organiza la información de interés para determinar los diferenciales positivos y la posición competitiva de la oferta en el mercado. Selecciona los canales de distribución para la propuesta de las actividades de comercialización. Evalúa el resultado de las acciones promocionales.</b></p>  |
| 3 | <p><i>Para planificar las acciones comerciales de la oferta de productos de servicios del establecimiento de alojamiento, obtiene información de la entidad y de la base de datos de clientes, no selecciona ni organiza la información de interés para determinar los diferenciales positivos y la posición competitiva de la oferta en el mercado. No selecciona los canales de distribución para la propuesta de las actividades de comercialización, no establece criterios para evaluar el resultado de dichas acciones promocionales.</i></p>                           |



|   |   |
|---|---|
| 2 | <p><i>Para planificar las acciones comerciales de la oferta de productos de servicios del establecimiento de alojamiento, no tiene en cuenta la información de la entidad ni la base de datos de clientes, no selecciona ni organiza la información de interés para determinar los diferenciales positivos y la posición competitiva de la oferta en el mercado. No selecciona los canales de distribución para la propuesta de las actividades de comercialización, no establece criterios para evaluar el resultado de dichas acciones promocionales.</i></p> |
| 1 | <p><i>No planifica las acciones comerciales de la oferta de productos de servicios del establecimiento de alojamiento.</i></p>  |

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

### Escala B

|   |   |
|---|---|
| 5 | <p><i>Para gestionar las reservas de los productos y/o servicios ofertados en el establecimiento de alojamiento, cumplimenta los formularios y documentos necesarios, tramitándolos tanto de forma manual como informatizada en los plazos establecidos. Efectúa la planificación de reservas a corto, medio y largo plazo, en función de la política comercial de la empresa, de la reglamentación vigente en materia de tarifas y reservas y de toda la oferta del establecimiento para que se obtengan los mayores índices de ocupación y producción posible. Obtiene información relevante para determinar conclusiones operativas relativas a la previsión de ocupación, a clientes no presentados, a posibles modificaciones o anulaciones, entre otros. Transmite la información necesaria a los departamentos o al personal implicado en tiempo y forma, de manera que su análisis posibilite los mayores índices de ocupación y producción posibles.</i></p> |
| 4 | <p><b>Para gestionar las reservas de los productos y/o servicios ofertados en el establecimiento de alojamiento, cumplimenta los formularios y documentos necesarios, tramitándolos tanto de forma manual como informatizada en los plazos establecidos. Efectúa la planificación de reservas a corto, medio y largo plazo, en función de la política comercial de la empresa, de la reglamentación vigente en materia de tarifas y reservas y de toda la oferta del establecimiento para que se obtengan los mayores índices de ocupación y producción posible. Obtiene información relevante para determinar conclusiones operativas relativas a la previsión de ocupación, a clientes no presentados, a posibles modificaciones o anulaciones, entre otros. Transmite la información necesaria a los departamentos o al personal implicado.</b></p>  |
| 3 | <p><i>Para gestionar las reservas de los productos y/o servicios ofertados en el establecimiento de alojamiento, cumplimenta los formularios y documentos necesarios, de forma manual pero no informatizada en los plazos establecidos. Efectúa la planificación de reservas a corto, medio y largo plazo, sin tener en cuenta la política comercial de la empresa, ni la reglamentación vigente en materia de tarifas y reservas ni la oferta de establecimiento. Obtiene información relevante para determinar conclusiones operativas relativas a la previsión de ocupación, a clientes no presentados, a posibles modificaciones o anulaciones, entre otros. Transmite la información necesaria a los departamentos o al personal implicado.</i></p>  |
| 2 | <p><i>Para gestionar las reservas de los productos y/o servicios ofertados en el establecimiento de alojamiento, cumplimenta los formularios y documentos necesarios, de forma manual pero no informatizada, en los plazos establecidos. Efectúa la planificación de reservas a corto, medio y largo plazo, sin tener en cuenta la política comercial de la empresa, ni la reglamentación vigente en materia de tarifas y reservas ni la oferta de establecimiento. No obtiene información relevante para</i></p>   |



|   |   |
|---|---|
| 1 | <i>determinar conclusiones operativas relativas a la previsión de ocupación, a clientes no presentados, a posibles modificaciones o anulaciones, entre otros. Transmite la información necesaria a los departamentos o al personal implicado.</i> |
|   | <i>No gestiona las reservas de los productos y/o servicios ofertados en el establecimiento de alojamiento.</i>  |

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

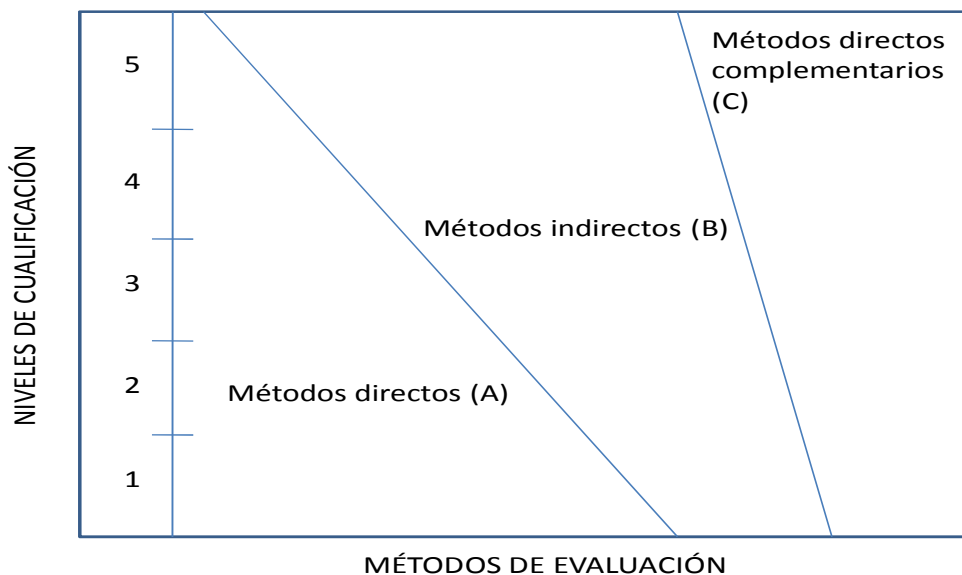
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
  - Observación en el puesto de trabajo (A)
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A)
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.



## 2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso de gestión de las reservas de habitaciones y de otros productos y servicios turísticos ofertados en un establecimiento de alojamiento se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3 En este nivel no siempre tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la



información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En las situaciones profesionales de evaluación se considerarán las siguientes orientaciones:
- Facilitar el plan general y toda la información relevante de un supuesto establecimiento de alojamiento del entorno local para que la persona candidata pueda obtener conocimientos sobre la entidad.
  - Facilitar equipos informáticos con los programas específicos del sector.
  - Determinar las especificaciones oportunas para contextualizar la SPE en cuanto a época del año, características generales del establecimiento y de su oferta turística, del perfil de clientes, tanto habitual como potencial, entre otros.
  - Facilitar información sobre los recursos disponibles en el establecimiento para el trámite de quejas o sugerencias.



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
EDUCACIÓN, FORMACIÓN  
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL  
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL  
DE LAS CUALIFICACIONES

## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC0264\_3: Realizar las actividades propias de la recepción”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: RECEPCIÓN**

**Código: HOT094\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0264\_3: Realizar la actividades propias de la recepción.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en gestionar los procesos propios del departamento de recepción en un establecimiento de alojamiento y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

- 1. Determinar los procedimientos de funcionamiento y control del departamento de recepción en el establecimiento de alojamiento, en función de los objetivos estándares de la entidad.***



- 1.1 Organizar el espacio físico del departamento para la prestación del servicio de recepción, teniendo en cuenta
  - La adaptación a los medios disponibles.
  - El establecimiento de un flujo de trabajo lo más correcto y rápido posible.
  - La optimización de las tareas y circulaciones, adaptándose a: las directrices de la empresa, la capacidad del establecimiento y tipo de oferta, el presupuesto económico y la relación eficacia-coste de cada elemento y los principios básicos de ergonomía, seguridad e higiene.
- 1.2 Establecer los procedimientos específicos para que la prestación del servicio sea rentable, en función de las características del establecimiento:
  - Capacidad.
  - Categoría.
  - Ubicación.
  - Oferta.
  - Política de empresa.
  - Tipología de clientes, entre otros.
- 1.3 Determinar los instrumentos necesarios para que el equipo dependiente realice su trabajo de forma eficiente, de forma que se facilite la cohesión, motivación, formación, control interno y evaluación de resultados.
- 1.4 Evaluar los procesos establecidos para el funcionamiento del departamento de recepción, aplicando procedimientos de control.

## **2. Efectuar las operaciones propias del mostrador del departamento de recepción, utilizando técnicas de comunicación adaptadas a la tipología del cliente y gestionando la documentación necesaria.**

- 2.1 Verificar el estado de las reservas de la oferta de servicios y su disponibilidad en el establecimiento de alojamiento, coordinando e informando a los departamentos implicados.
- 2.2 Determinar la asignación de las habitaciones a los clientes del establecimiento, con el fin de conseguir la satisfacción de las demandas y la optimización de las reservas.
- 2.3 Utilizar, con soltura, los medios técnicos de comunicaciones disponibles, tales como internet, intranet, telefonía, megafonía, telefax, entre otros.
- 2.4 Transmitir consignas u órdenes acerca de los cambios al equipo de trabajo para el seguimiento de los servicios prestados a los clientes, de forma correcta y clara.
- 2.5 Efectuar las actividades propias del mostrador de recepción respecto a la entrada del cliente, tales como:
  - Actuar con rapidez y cortesía, dando la bienvenida y, en caso necesario, efectuando la comprobación de la reserva de acuerdo con las normas de la empresa.
  - Los procedimientos de registro y apertura de cuenta aplicados siguen los protocolos establecidos por la empresa.
  - La información que se facilita a los clientes sobre los servicios internos, así como la entrega de las correspondientes acreditaciones, se efectúa en la forma y en el tiempo establecido.
  - La información externa que se aporta es la demandada por el cliente.
  - Se traslada el equipaje de forma profesional y eficaz, en caso necesario, en función del tipo de establecimiento.
  - El protocolo establecido se cumple, teniendo en cuenta tipo de clientela, modalidad y tipo de establecimiento y normativa interna.
  - La confidencialidad se mantiene en todo momento y ante cualquier demanda o atención prestada a un cliente, actuando siempre con absoluta discreción.



- 2.6 Efectuar las actividades propias del mostrador de recepción durante la estancia del cliente en el establecimiento, tales como:
- Formalizando y archivando correctamente la documentación generada en cada caso, se realizan servicios propios de recepción-consejería tales como correspondencia y mensajes, despertador, cambio de moneda extranjera, alquiler de cajas de seguridad, reserva de servicios en otros establecimientos, alquiler de vehículos. Información sobre los servicios del hotel y oferta turística del entorno y atención a cualquier otra petición propia del departamento (cambio de habitación o pago de servicios externos).
  - La formalización de las estadísticas se realiza de acuerdo con los procedimientos y modelos establecidos.
  - Los cargos departamentales se realizan eficazmente, de acuerdo con la modalidad o condiciones convenidas y obteniendo la aceptación del cliente.
  - La presencia de individuos sospechosos se identifica para evitar en la medida de lo posible robos y hurtos, informando sobre circunstancias inusuales, actuando de forma adecuada y proporcionando seguridad a los huéspedes y una buena imagen del establecimiento.
- 2.7 Efectuar las actividades, propias del mostrador de recepción respecto a la salida del cliente, tales como:
- La facturación de todos los servicios se comprueba de manera eficaz y coordinada con los demás departamentos implicados.
  - El sistema de pago convenido se aplica correctamente.
  - En caso necesario, se ordena la recogida del equipaje, autorizando debidamente la salida.
  - En la despedida del cliente se actúa de forma cortés, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando la materialización de futuras estancias.
  - Los procedimientos necesarios para asegurar un rápido check out se aplican adecuadamente.
- 2.8 Gestionar la documentación propia del departamento de recepción, según los estándares de la empresa.

**3. Efectuar el proceso de facturación de los servicios disfrutados por el cliente en el establecimiento de alojamiento, comprobando que se corresponden con lo pactado en su momento con el mismo o con el canal de distribución.**

- 3.1 Efectuar el control económico-administrativo de los servicios prestados al cliente en el establecimiento de alojamiento, coordinando los departamentos implicados de forma rápida, exacta y eficaz, aplicando las medidas necesarias para la corrección de las posibles desviaciones.
- 3.2 Verificar la concordancia entre los servicios prestados y su respectivo cobro, comprobando que se corresponden con lo pactado en su momento con el cliente o con el canal de distribución consiguiendo así agilización, seguridad y materialización del cobro.
- 3.3 Gestionar la documentación necesaria como la referida a los depósitos, prepagos, listas de morosos, entre otras, detalladamente y en coordinación con el departamento de administración, facilitando el establecimiento de medidas correctivas y la aplicación de un control contable adecuado.
- 3.4 Crear bases de datos de empresas y clientes, actualizándolas periódicamente para facilitar la comunicación con los mismos.

Desarrollar las actividades:





- Eligiendo los procesos más adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación del servicio, a partir de los medios disponibles y en función de la modalidad del establecimiento.
- Utilizando el medio de comunicación más eficaz para poder conseguir una buena interacción y comprensión con los clientes.
- Manteniendo absoluta reserva y confidencialidad en las comunicaciones, tanto externas como internas.
- Coordinando las acciones comunicativas de forma que se obtenga la satisfacción de los deseos del cliente, actuando con la mayor celeridad posible y, en su caso, facilitando y potenciando la eficacia en la comunicación interdepartamental.
- Adoptando una actitud acorde con la deontología profesional durante la atención directa al cliente ante sus peticiones, sugerencias y quejas, y siguiendo la política marcada por la empresa.

## **b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC0264\_3: “Realizar las actividades propias de la recepción”**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. Procedimientos de funcionamiento y control del departamento de recepción en el establecimiento de alojamiento.**

- Departamento de recepción:
  - Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
  - Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.
  - Relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.
- Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional:
  - Directrices de la empresa.
  - Capacidad del establecimiento y tipo de oferta.
  - Presupuesto económico.
  - Relación eficacia-coste de cada elemento.
  - Principios básicos de ergonomía, seguridad e higiene.
- Instalaciones complementarias y auxiliares de un establecimiento de alojamiento:
  - Bar; comedor, cocina; office.
  - Instalaciones deportivas y jardines.
  - Instalaciones auxiliares.
- Gestión de la información en el departamento de recepción:
  - Circuitos internos y externos de información.
  - Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción.
  - Obtención, archivo y difusión de la información generada.



## **2. Operaciones propias del mostrador del departamento de recepción.**

- Documentación exigible a los clientes del establecimiento de acuerdo con la legislación vigente.
- Emisión de informes o listados:
  - La «roomig list».
- Realización de plannings de reservas mediante aplicaciones informáticas.
- Legislación sobre reservas. La figura del «Overbooking
- Prestación de servicios de recepción:
  - Identificación y diseño de documentación.
  - Operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupo.
  - Actividades de preparación de la llegada.
  - Servicio de noche en la recepción.
- Formalización de la documentación oficial:
  - Ficha de policía,
  - Hoja de reclamaciones,
  - Informes estadísticos,
  - Cambio de divisa, entre otros.
- Aplicaciones informáticas de gestión de recepción.
- El producto turístico del entorno:
  - Manejo de planos, mapas y manuales relacionados con servicios y productos turísticos de diferentes entornos.

## **3. Facturación de los servicios disfrutados por el cliente en el establecimiento de alojamiento.**

- Programas informáticos específicos de facturación.
- Gestión de precios.
- Procesos de facturación y cobro de los servicios del establecimiento.
- Procesos, procedimientos y métodos de operación.
- Técnicas y procesos de facturación y cobro.
- Medios de pago y sus formas de aplicación.
- Tarifas a aplicar.
- Procedimientos según el tipo de cobro:
  - Contado,
  - Crédito.
  - Procedimientos manuales e informatizados,
  - Cierre diario,
  - Operaciones con moneda extranjera, otros

### **Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia:**

- Establecimientos de alojamiento:
  - Tipos: Todo tipo de hoteles y otros alojamiento turísticos tales como moteles, balnearios, apartamentos turísticos, campings, ciudades de vacaciones, establecimientos de turismo rural entre otros.
  - Características: Capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de empresa, tipología de clientes, entre otros.
  - Departamento de recepción.
- Departamentos implicados, relaciones interdepartamentales.



- Normativa vigente de ámbito autonómico.
- Equipos informáticos y programas específicos del sector.
- Técnicas de comunicación y habilidades sociales:
  - Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas a la recepción.
  - Técnicas de comunicación con tipos de demanda más usuales.
  - Resolución de problemas de comunicación.
  - Comunicación telefónica y telemática.
- Técnicas de atención a los clientes:
  - Normas de actuación en función de tipologías de clientes.
  - Comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
  - Técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.
- Eventos y protocolo:
  - Clases, utilidad y usos sociales del protocolo.
  - Diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento.
- Técnicas de protocolo y presentación personal.
- Gestión medioambiental.
- Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento:
  - Equipos e instalaciones.
  - Procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos.
  - Procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia.
  - Valores éticos en casos de siniestro.
- Documentos empleados:
  - Bonos,
  - Rooming-list,
  - Cheques,
  - Bonos de hotel
  - Registro de clientes
  - Ficha de clientes
  - Cuestionarios de satisfacción, entre otros.

### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. Respecto a la empresa deberá:
  - 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa y por el departamento de recepción así como por el conocimiento de la organización.
  - 1.2 Comprender el sistema organizacional del trabajo y proceso productivo del departamento de recepción, con respecto a los otros departamentos de la empresa a los que esté vinculados.
  - 1.3 Adaptarse a la empresa, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
  - 1.4 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.
  - 1.5 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
  - 1.6 Compartir los objetivos del departamento y la responsabilidad de trabajo.
  - 1.7 Dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo.
  - 1.8 Comunicarse de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en el departamento y en la empresa.



- 1.9 Supervisar la correcta atención al cliente y la gestión de quejas y reclamaciones.
- 1.10 Supervisar el cumplimiento de las normas relativas a la seguridad laboral, medioambiental y de higiene en el departamento de recepción.
- 1.11 Motivar al personal a su cargo, delegando funciones y tareas, promoviendo la participación y el respeto, las actitudes de tolerancia y los principios de igualdad tanto en el departamento como en establecimiento.
- 1.12 Proponer mejoras para conseguir llevar a cabo una gestión innovadora del departamento.

## 2 Respecto al cliente deberá:

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato.
- 2.2 Esforzarse por causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 2.3 Demostrar cordialidad y amabilidad.
- 2.4 Comunicarse de forma clara y concisa.

## 3 Respecto a la deontología profesional deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.2 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
- 3.3 Demostrar confianza en sí mismo.
- 3.4 Esforzarse por orientarse al logro, proponiéndose objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior.
- 3.5 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.
- 3.6 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de lo planificado.
- 3.7 Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambiente.

## 1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.



En el caso de la “UC0264\_3: Realizar las actividades propias de la recepción”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para: gestionar y prestar el servicio de recepción en un establecimiento de alojamiento de categoría y capacidad media, en base a unas especificaciones previamente determinadas, tanto las referidas al establecimiento como al cliente. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Establecer los procedimientos de funcionamiento y control del departamento
2. Efectuar el proceso de check in y check out. para un tipo de cliente en cuestión.
3. Prestar información al cliente sobre la oferta de productos y/o servicios turísticos del establecimiento.

#### ***Condiciones adicionales:***

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

#### **b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación**

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:



| <b>Criterios de mérito</b>  | <b>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</b>   |
|---|--|
| <i>Procedimientos de funcionamiento y control del departamento</i>    | <ul style="list-style-type: none"><li>- Organización del espacio físico del departamento.</li><li>- Determinación de los procedimientos de funcionamiento y de control.</li><li>- Determinación de los instrumentos necesarios para que el equipo dependiente realice su trabajo.</li><li>- Determinación del estilo del liderazgo.</li><li>- Evaluación de los procesos establecidos.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>  |
| <i>Ejecución de check in y check out sobre un soporte informático</i> | <p>En función de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Los recursos disponibles en una zona de trabajo de recepción.</li><li>- Las condiciones concretas de la reserva.</li><li>- Las condiciones de los servicios prestados por el establecimiento</li><li>- Solicitud de toda la documentación oportuna.</li><li>- Realización de la acogida al cliente.</li><li>- Chequeo de todos los servicios prestados al finalizar la estancia.</li><li>- Emisión de la factura.</li><li>- Realización del cobro.</li><li>- Manejo de programas informáticos específicos</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p> |
| <i>Gestión de solicitudes de información y/o quejas del cliente</i>   | <p>En función de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Las condiciones concretas del establecimiento de alojamiento.</li><li>- Las condiciones de la oferta disponible complementaria.</li><li>- Las condiciones de tratamiento de quejas y reclamaciones previamente definidas.</li><li>- La oferta turística alternativa de la zona, así como de la oferta de ocio y deportiva complementaria.</li><li>- Las técnicas de venta cruzada.</li></ul> <li>- Confección de la documentación adecuada para el tratamiento de queja o reclamación.</li> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>                         |



|  |  |
|--|--|
| <i>Cumplimiento de las normativas aplicables en el área de recepción.</i>                    | <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i> |
| <i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i> | <i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i>                 |

## Escala A

|   |   |
|---|---|
| 5 | <p><i>Para efectuar el “check in” y el check out de un cliente en un establecimiento de alojamiento, se basa en las condiciones de su reserva, solicita la documentación oportuna, dando al cliente de alta en el sistema y acogiéndolo de forma adecuada, realiza de forma correcta la facturación en la salida del cliente en base a la documentación de servicios prestados y cobra de forma adecuada a través de los sistemas de cobro disponible (efectivo, tarjeta o crédito), estableciendo en todo momento un protocolo de control de todos los procesos realizados (verificación de datos de la reserva, cruce de información de facturación, verificación de consumos internos...), teniendo en cuenta los recursos disponibles en una la zona de trabajo de recepción.</i></p> |
| 4 | <p><b><i>Para efectuar el “check in” y el check out de un cliente en un establecimiento de alojamiento, se basa en las condiciones de su reserva, solicita la documentación oportuna, dando al cliente de alta en el sistema y acogiéndolo de forma adecuada, realiza de forma correcta la facturación en la salida del cliente en base a la documentación de servicios prestados y cobra de forma adecuada a través de los sistemas de cobro disponible (efectivo, tarjeta o crédito), estableciendo en todo momento un protocolo de control de todos los procesos realizados (verificación de datos de la reserva, cruce de información de facturación, verificación de consumos internos...).</i></b></p>  |
| 3 | <p><i>Para efectuar el “check in” y el check out de un cliente en un establecimiento de alojamiento, no se basa en las condiciones de su reserva, no solicita la documentación oportuna, ni da al cliente de alta en el sistema, realiza de forma correcta la facturación en la salida del cliente en base a la documentación de servicios prestados y cobra de forma adecuada a través de los sistemas de cobro disponible (efectivo, tarjeta o crédito), estableciendo en todo momento un protocolo de control de todos los procesos realizados (verificación de datos de la reserva, cruce de información de facturación, verificación de consumos internos...).</i></p>   |
| 2 | <p><i>Para efectuar el “check in” y el check out de un cliente en un establecimiento de alojamiento, no se basa en las condiciones de su reserva, no solicita la documentación oportuna, ni da al cliente de alta en el sistema, no realiza la facturación en la salida del cliente en base a la documentación de servicios prestados aunque cobra de forma adecuada a través de los sistemas de cobro disponible (efectivo, tarjeta o crédito).</i></p>  |
| 1 | <p><i>No efectúa el “check in” y el check out de un cliente en un establecimiento de alojamiento.</i></p>   |

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

## Escala B

|   |   |
|---|---|
| 5 | <p><i>Se presta información al cliente sobre una solicitud de éste sobre la oferta turística del establecimiento de alojamiento, así como de la oferta de ocio y deportiva complementaria en base a la documentación e información disponible en el establecimiento o de la localizada por vía telemática, se aplican las técnicas de venta cruzada para ofertar este tipo de servicios cuando proceda desde el propio establecimiento, se resuelven todo tipo de quejas y reclamaciones ayudando en todo momento al cliente a confeccionar y a tramitar la documentación vinculada, motivando en todo momento al cliente en el cumplimiento de la normativa que sea de aplicación, tanto de protección del medio ambiente como el del cumplimiento de la normativa de tratamiento de quejas y reclamaciones.</i></p> |
| 4 | <p><b>Se presta información al cliente sobre una solicitud de éste sobre la oferta turística del establecimiento de alojamiento, así como de la oferta de ocio y deportiva complementaria en base a la documentación e información disponible en el establecimiento, se aplican las técnicas de venta cruzada para ofertar este tipo de servicios cuando proceda desde el propio establecimiento, se resuelven todo tipo de quejas y reclamaciones ayudando en todo momento al cliente a confeccionar y a tramitar la documentación vinculada, motivando en todo momento al cliente en el cumplimiento de la normativa que sea de aplicación, tanto de protección del medio ambiente como el del cumplimiento de la normativa de tratamiento de quejas y reclamaciones.</b></p>                                       |
| 3 | <p><i>Se presta información al cliente sobre una solicitud de éste sobre la oferta turística del establecimiento de alojamiento, así como de la oferta de ocio y deportiva complementaria en base a la documentación e información disponible en el establecimiento, se aplican las técnicas de venta cruzada para ofertar este tipo de servicios cuando proceda desde el propio establecimiento, no se ayuda al cliente a confeccionar y a tramitar la documentación vinculada a quejas y/o reclamaciones.</i></p>   |
| 2 | <p><i>Se presta información al cliente sobre una solicitud de éste sobre la oferta turística del establecimiento de alojamiento, así como de la oferta de ocio y deportiva complementaria en base a la documentación e información disponible en el establecimiento, no se aplican las técnicas de venta cruzada para ofertar este tipo de servicios cuando proceda desde el propio establecimiento, no se ayuda al cliente a confeccionar y a tramitar la documentación vinculada a quejas y/o reclamaciones.</i></p>  |
| 1 | <p><i>No se presta información al cliente sobre una solicitud de éste sobre la oferta turística del establecimiento de alojamiento, así como de la oferta de ocio y deportiva complementaria.</i></p>   |

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

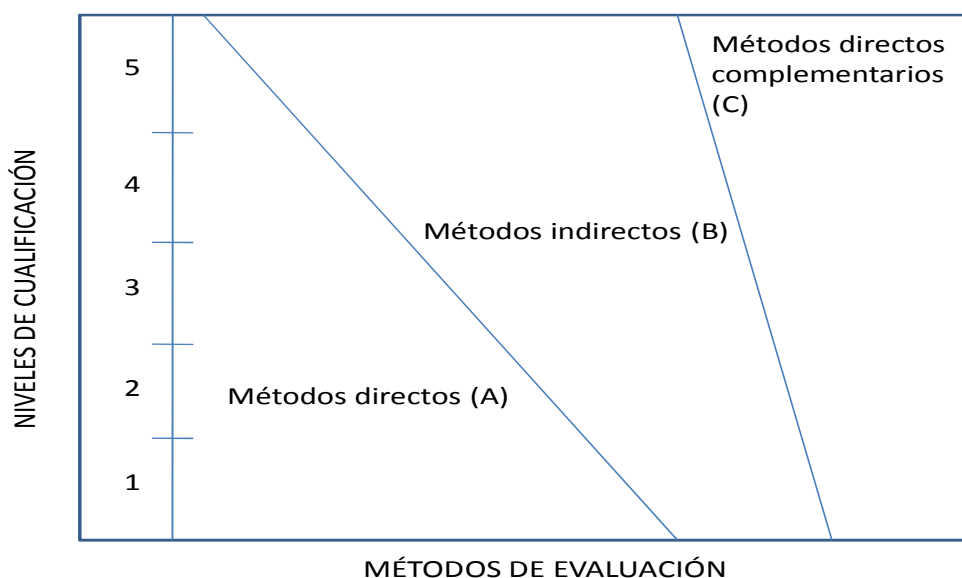




## 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A)
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A)
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## 2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en gestionar los procesos propios del departamento de recepción en un establecimiento de alojamiento se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional



estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.

- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel no siempre tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo



de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se considerarán las siguientes orientaciones:
- Facilitar el plan general y toda la información relevante de un supuesto establecimiento de alojamiento del entorno local para que la persona candidata pueda obtener conocimientos sobre:
    - Las directrices de la empresa,
    - La capacidad del establecimiento y tipo de oferta,
    - El presupuesto económico
    - La relación eficacia-coste de cada elemento y los principios básicos de ergonomía, seguridad e higiene.
  - Facilitar equipos informáticos con los programas específicos del sector.
  - Determinar las especificaciones oportunas para contextualizar la SPE en cuanto a las características del establecimiento y del cliente:
    - Ubicación.
    - Oferta de productos y/o servicios turísticos.
    - Política de empresa.
    - Cliente/s representativo de alguna tipología concreta y habitual.
  - Facilitar información de la oferta turística complementaria de la zona.
  - Facilitar la descripción precisa de las condiciones de una estancia de un cliente, desde los datos de la reserva hasta los servicios prestados, sistemas de facturación, sistemas de cobro, entre otros.



## GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

### “UC0265\_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento”

*Transversal en las siguientes cualificaciones:*

HOT094\_3 Recepción

HOT333\_3 Gestión de pisos y limpieza en alojamientos

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN DE PISOS Y LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS

**Código: HOT333\_3**

**NIVEL: 3**



## **1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.**

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0265\_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.

### **1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.**

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### **a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.**

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en la gestión de departamentos del área de alojamiento, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

#### ***1. Proponer el diseño y planificación de objetivos específicos viables para el departamento o área de su responsabilidad,***



***siguiendo en todo momento la planificación estratégica del establecimiento de alojamiento.***

- 1.1 La planificación estratégica de la empresa o entidad se analiza a través de la información directa y expresa disponible, identificando las necesidades que afectan a su área de actuación.
- 1.2 Los objetivos específicos para la unidad de su responsabilidad se proponen a su superior jerárquico, conforme al procedimiento establecido.
- 1.3 Las opciones de actuación se identifican seleccionando las más adecuadas para la consecución de los objetivos establecidos, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos, la modalidad y la categoría del establecimiento.
- 1.4 Los planes y acciones para conseguir los objetivos específicos fijados se formulan, cuantificando su grado de cumplimiento y conforme a la planificación estratégica de la empresa.

***2. Diseñar la estructura organizativa del área de su responsabilidad, determinando y organizando los recursos necesarios para el logro de los objetivos específicos establecidos.***

- 2.1 El tipo de estructura organizativa se determina, adaptándola a la planificación establecida y a los recursos disponibles.
- 2.2 Las funciones y tareas, las relaciones internas, las relaciones interdepartamentales y las relacionadas con otros agentes externos a la organización se establecen, en función de la estructura organizativa y de los objetivos específicos del departamento.
- 2.3 Los recursos necesarios se determinan, adaptando las funciones y tareas que deben cubrirse para el logro de los objetivos específicos establecidos.
- 2.4 Los perfiles de los puestos de trabajo se definen, colaborando en el proceso de selección de personal con el superior jerárquico o responsable del proceso.

***3. Confeccionar el presupuesto del departamento o área de su responsabilidad, efectuando el control presupuestario.***

- 3.1 Las previsiones económicas para el siguiente ejercicio se establecen en base a la planificación general de la empresa o entidad y analizando los datos históricos del departamento o área de su responsabilidad.
- 3.2 Los presupuestos por partidas de inversiones, de explotación y de tesorería se confeccionan, con aplicaciones informáticas específicas y técnicas de presupuestación idóneas en función de la tipología de establecimiento.
- 3.3 El presupuesto completo se presenta al superior jerárquico para su integración en el presupuesto global de la empresa o entidad, considerando las observaciones que se formulen para hacer las modificaciones necesarias.



- 3.4 El control presupuestario se efectúa, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos específicos formulados para el departamento.
- 3.5 Los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos se realizan, proponiendo las posibles medidas correctivas.
- 3.6 Los informes del control presupuestario se confeccionan, transmitiendo a las personas y departamentos correspondientes su resultado.

**4. Dirigir al personal dependiente del departamento o área de su responsabilidad, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.**

- 4.1 Los objetivos estratégicos y específicos del departamento se explican al equipo humano dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo correspondiente.
- 4.2 Las responsabilidades y funciones para cada puesto de trabajo se determinan, otorgando la autoridad necesaria para su cumplimiento.
- 4.3 Las instrucciones e indicaciones al personal para la ejecución de sus funciones se transmiten de forma clara, asegurando su perfecta comprensión.
- 4.4 La integración en la unidad del personal dependiente se efectúa de forma activa, garantizando que en el futuro realice las tareas propias con eficacia y eficiencia.
- 4.5 Las necesidades de formación y evaluación, así como las posibilidades de motivación del personal dependiente se identifican utilizando los instrumentos establecidos para ello.
- 4.6 Los planes formativos se definen colaborando con el superior jerárquico, en función de las diferentes necesidades de formación del personal.
- 4.7 Las reuniones con el personal se fijan y dirigen, formalizando los informes pertinentes.
- 4.8 La motivación del personal del departamento se promueve valorando la iniciativa, el esfuerzo, la creatividad, el trabajo en equipo y su papel en la transmisión de imagen de la marca de la entidad.
- 4.9 La productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal se evalúa siguiendo los criterios establecidos, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

**5. Gestionar en su ámbito de responsabilidad la cultura y el sistema de calidad adoptado en el área de alojamiento para contribuir al logro de los objetivos de la empresa.**

- 5.1 Los estándares de calidad, procedimientos e instrucciones de trabajo se diseñan en función de la cultura y el sistema de calidad adoptados por la empresa.
- 5.2 La cultura de la calidad adoptada en el departamento se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de





- calidad que lo soporta y fomentando su participación en la mejora continua.
- 5.3 Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción, o métodos equivalentes, se diseñan en colaboración del superior jerárquico o departamento responsable, facilitando y fomentando la participación de los clientes.
  - 5.4 La medición de los indicadores y el control de la calidad interna se efectúa, analizando los datos disponibles, informando a su superior jerárquico y a otros departamentos o empresas externas implicadas.
  - 5.5 La evaluación periódica de la cultura y el sistema de calidad adoptado en su ámbito de responsabilidad se efectúa, verificando la aplicación de los procedimientos e instrucciones establecidos.

## **b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC0265\_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. La planificación empresarial en las empresas y entidades de alojamiento.**

- La planificación en el proceso de administración de una entidad dedicada al alojamiento.
- Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas.
- Fases del proceso de planificación.
- Sistemas de revisión periódica de la planificación en una entidad.
- Características diferenciadoras de las entidades del sector en el proceso de planificación.
- Normativa aplicable.
- Tipología y clasificación de estas entidades.
- Patrones básicos de organización.

### **2. Definición de puestos de trabajo, selección, formación y dirección de personal en departamentos del área de alojamiento.**

- Principales métodos para la definición de puestos de trabajo en una organización.
- Principales métodos para la selección de trabajadores cualificados en una entidad.
- Características diferenciadoras en la definición de puestos de trabajo y de selección de personal para los mismos.
- Planificación de los RRHH: horarios, temporadas, formación continua, otros.
- La función de integración del personal.
- Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal en las instituciones.
- La dirección y el liderazgo en las organizaciones.
- La comunicación en las organizaciones de trabajo.



- Negociación en el entorno laboral.
- Solución de problemas y toma de decisiones.
- Dinamización de equipos y reuniones de trabajo.
- La evaluación, la formación y la motivación en el entorno laboral.

### **3. El control presupuestario en áreas de alojamiento.**

- Conceptos básicos: principales partidas del patrimonio, estructura de la cuenta de resultados, tipos y cálculo de costes, el punto muerto y ratios de productividad, otros.
- Justificación de la gestión presupuestaria.
- Concepto y tipos de presupuestos.
- Clasificación de los presupuestos: el presupuesto base o maestro.
- Elaboración de los presupuestos.
- El control presupuestario.

### **4. Gestión de la Calidad en los establecimientos de alojamiento.**

- Concepto de calidad en los productos y servicios y evolución histórica de la calidad.
- Sistemas y normas de calidad.
- La gestión de la calidad total.
- Proceso de implementación de un sistema de calidad.
- Diseño de los productos y servicios y sus estándares de calidad.
- Gestión de la calidad y los planes de mejora continua.
- La evaluación de la satisfacción del cliente.
- Procedimientos para el tratamiento de quejas y sugerencias.
- Gestión documental del sistema de calidad.
- Evaluación del sistema de calidad.

### **5. Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de áreas de alojamiento.**

- Tipos y comparación de aplicaciones de gestión de información.
- Programas ofimáticos para tratamiento de información, procesos de datos, hojas de cálculo y bases de datos.
- Programas a medida y oferta estándar del mercado.
- Aplicación de programas integrales para la gestión de las áreas de alojamiento.

#### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Compartir información con el equipo de trabajo.
- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.



- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

## **1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.**

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC0265\_3: Gestionar departamentos del área de alojamientos”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para la definición y organización de los procesos del departamento de su responsabilidad de un establecimiento dedicado al alojamiento (como puede ser geriátrico, hotel, residencia, hospital, u otro) de categoría y ocupación medias. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Proponer los objetivos y el plan de acción del departamento o área de su responsabilidad, adaptados a los recursos disponibles.
2. Cuantificar las dotaciones (como artículos de lencería o similares) del departamento o área de su responsabilidad para un período de tiempo determinado y en función del nivel de ocupación previamente establecido.



3. Determinar la estructura organizativa del departamento en función de los objetivos propuestos.

**Condiciones adicionales:**

- Se aportará el proyecto de un supuesto establecimiento en el que se concreten aspectos como: organigrama, planes generales, previsiones económicas, nivel de ocupación y recursos disponibles para un período de tiempo determinado.
- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

**b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.**

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

| <i>Criterios de mérito</i>   | <i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>   |
|--|--|
| <i>Rigor en la propuesta de objetivos y del plan de acción del área de su responsabilidad.</i> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Obtención de información de los planes generales del establecimiento de alojamiento y de las necesidades que afectan a su área de actuación.</li><li>- Obtención de información de los recursos disponibles.</li><li>- Propuesta de objetivos del área de su responsabilidad.</li><li>- Establecimiento el plan de acción para un periodo de tiempo determinado.</li><li>- Cuantificación económica de los planes propuestos.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p> |



|   |  |
|---|--|
| <i>Idoneidad en el establecimiento de prioridades de inversión en función de un presupuesto dado.</i>       | <ul style="list-style-type: none"><li>- Obtención de información sobre las previsiones económicas generales del establecimiento.</li><li>- Confección del presupuesto por partidas de inversión, de explotación y de tesorería.</li><li>- Determinación del procedimiento de seguimiento, revisión y control del presupuesto.</li><li>- Utilización de medios y aplicaciones informáticas específicas del departamento.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p> |
| <i>Adecuación de la propuesta de estructura organizativa del departamento al organigrama de la empresa.</i> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Creación del tipo de estructura organizativa del departamento.</li><li>- Definición del perfil profesional, funciones y tareas del personal dependiente.</li><li>- Diseño de la documentación necesaria.</li><li>- Determinación del estilo y de las pautas de liderazgo.</li><li>- Establecimiento de los protocolos de comunicación internos/externos y con proveedores.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>                                |
| <i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>                | <p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20 % en el tiempo establecido.</i></p>   |

## Escala A

|   |  |
|---|--|
| 4 | <p><i>Para elaborar la propuesta de los objetivos y del plan de acción del departamento de su responsabilidad, obtiene información relevante de los planes generales del establecimiento y de las necesidades que afectan a su área de actuación, y de los recursos disponibles. Propone objetivos factibles a partir de la definición del plan a ejecutar para un periodo de tiempo determinado, en función de la disponibilidad de recursos y de las características de la tipología de establecimiento, cuantificando económicamente los planes propuestos para lo cual utiliza herramientas informáticas a medida.</i></p> |
| 3 | <p><i>Para elaborar la propuesta de los objetivos y del plan de acción del departamento de su responsabilidad, obtiene información de los planes generales del establecimiento y de las necesidades que afectan a su área de actuación, y de los recursos disponibles. Propone objetivos a partir de la definición del plan a ejecutar para un periodo de tiempo determinado, en función de la disponibilidad de recursos y de las características de la tipología de establecimiento, cuantificando económicamente los planes propuestos.</i></p>   |
| 2 | <p><i>Para elaborar la propuesta de los objetivos y del plan de acción del departamento de su responsabilidad, obtiene información de los planes generales del establecimiento y de las necesidades que afectan a su área de actuación, pero no tiene en cuenta los recursos disponibles. Propone objetivos a partir de la definición del plan a ejecutar para un periodo de tiempo</i></p>  |



|   |   |
|---|---|
|   | <i>determinado, sin considerar recursos ni la tipología de establecimiento para el que se está planificando su actuación.</i>   |
| 1 | <i>Para elaborar la propuesta de los objetivos y del plan de acción del departamento de su responsabilidad, no considera necesario obtener información ni de los planes generales del establecimiento ni de las necesidades que afectan a su área de actuación. Propone objetivos a partir de la definición del plan a ejecutar para un establecimiento indeterminado y que no se ajusta al supuesto proporcionado.</i> |

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

### Escala B

|   |   |
|---|---|
| 4 | <i>Diseña la propuesta de estructura organizativa para el departamento de su responsabilidad, definiendo el perfil profesional, funciones y tareas del personal dependiente. Determina la documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento y los protocolos de comunicación (tanto internos/externos como con proveedores). Define el estilo y las pautas de liderazgo a seguir. Utiliza herramientas y aplicaciones informáticas específicas para la gestión del departamento.</i> |
| 3 | <i>Diseña la propuesta de estructura organizativa para el departamento de su responsabilidad, definiendo el perfil profesional, funciones y tareas del personal dependiente. Determina la documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento y los protocolos de comunicación (tanto internos/externos como con proveedores). Define el estilo y las pautas de liderazgo a seguir.</i>  |
| 2 | <i>Diseña la propuesta de estructura organizativa para el departamento de su responsabilidad, pero no define el perfil profesional, ni las funciones ni las tareas del personal dependiente. Determina la documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento pero no los protocolos de comunicación (tanto internos/externos como con proveedores).</i>   |
| 1 | <i>No diseña la propuesta de estructura organizativa para el departamento de su responsabilidad.</i>  |

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá

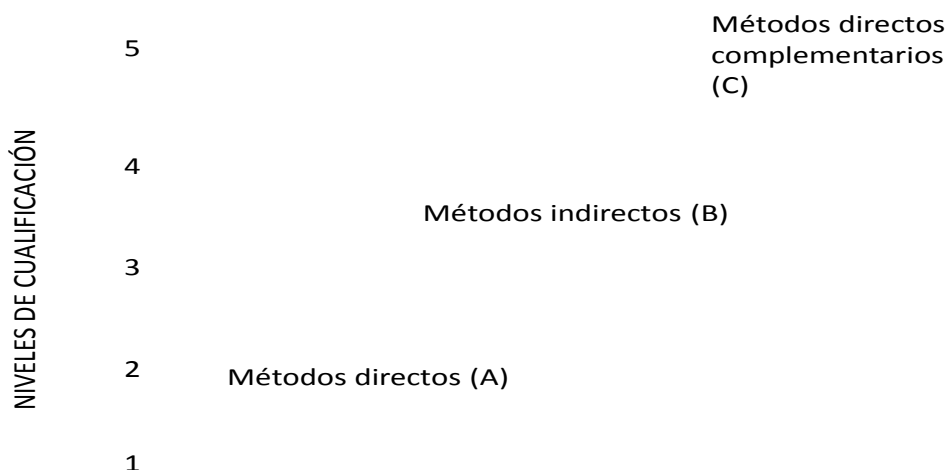


fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

## 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
  - Observación en el puesto de trabajo (A).
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



#### MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## 2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- Quando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso de gestión de departamentos del área de su responsabilidad en el establecimiento de alojamiento, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista





profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.

- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. Por las características de estas competencias, la persona candidata, además de otras, ha de movilizar sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente en múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales, en su caso, requeridas
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.



La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:
- El proyecto a aportar del supuesto establecimiento debería dar respuesta a distintas tipologías (como pueden ser hotel, residencia, hospital, geriátrico...) para que la persona candidata seleccione uno de ellos en función de la actividad de procedencia.
  - Facilitar el plan general de la empresa del establecimiento.
  - Facilitar las normas operativas.
  - Determinar previamente la capacidad de ocupación y la época estacional.
  - Facilitar datos históricos referentes al presupuesto económico del departamento o área de su responsabilidad.



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
EDUCACIÓN, FORMACIÓN  
PROFESIONAL Y  
UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL  
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL  
DE LAS CUALIFICACIONES

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: RECEPCIÓN

**Código: HOT094\_3**

**NIVEL: 3**



**Acreditaciones:** Documento por el cual un individuo demuestra quién dice que es o que está autorizada para hacer algo.

**Anulaciones:** Procedimiento mediante el cual se suspende o deja sin valor una decisión, procedimiento o actuación.

**Calidad de un producto o servicio:** Percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

**Canal de distribución:** Conductos que cada empresa escoge para la distribución más completa, eficiente y económica de sus productos o servicios, de manera que el consumidor pueda adquirirlos con el menor esfuerzo posible.

**Check in:** Proceso mediante el cual un recepcionista registra la llegada de clientes a un establecimiento de alojamiento.

**Check out:** Proceso de salida de un establecimiento de alojamiento con la correspondiente liquidación de la cuenta de gastos.

**Confidencialidad:** Se aplica a la información que se confía a otra persona o entidad de modo reservado y que esta guarda y no puede divulgar.

**Control presupuestario:** Proceso que permite evaluar la actuación y el rendimiento o resultado obtenido en cada centro; para ello se establecen las comparaciones entre las realizaciones y los objetivos iniciales recogidos en los presupuestos, a las que suele denominarse variaciones o desviaciones.

**Convenio colectivo:** Acuerdo celebrado entre empresarios y trabajadores para fijar normas (aspecto normativo) que regularán las condiciones de trabajo en un ámbito laboral determinado (empresa o sector) y los derechos y obligaciones de las partes.

**Demanda:** Servicios que los clientes solicitan y están dispuestos a comprar.

**Dinámicas de equipos de trabajo:** Conjunto de conocimientos teóricos y de herramientas en forma de técnicas grupales que permiten conocer al grupo, la forma de manejarlo, aumentar su productividad y de afianzar las relaciones internas y aumentar la satisfacción de los que componen el grupo.

**Establecimientos de alojamiento:** Hoteles, balnearios, ciudades de vacaciones, centros sanitarios, residencias de estudiantes, residencias de tercera edad, entre otras.

**Estancias:** Permanencia durante cierto tiempo en un establecimiento de alojamiento.

**Estructura organizativa de empresa:** Esquema de jerarquización y división de las funciones y componentes de la misma.



**Ergonomía:** Estudio y adecuación de las condiciones del lugar del trabajo, máquinas, vehículos o equipo a las características físicas y psicológicas del trabajador o usuario.

**Manual de procedimientos:** Documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa u organización empresarial.

**Plan de empresa:** Documento que identifica, describe y analiza una oportunidad de negocio, examina la viabilidad técnica, económica y financiera de la misma, y desarrolla todos los procedimientos y estrategias necesarias para convertir la citada oportunidad de negocio en un proyecto empresarial concreto.

**Planificación comercial:** Decidir por adelantado lo que ha de hacerse, proyectar acciones, siguiendo una serie de pasos, reconocimiento de la necesidad de acción, investigación, información y análisis de datos disponibles, propuestas de acción y decisión.

**Presupuesto:** Cálculo anticipado de los ingresos y gastos de una actividad económica (personal, familiar, un negocio, una empresa, una oficina, un gobierno) durante un período, por lo general en forma anual.

**Protocolos:** Conjunto de reglas que se siguen en la celebración de determinados actos oficiales o formales, y que han sido establecidas.

**Queja:** Muestra de disconformidad, oposición o protesta.

**Reservas:** Acción mediante la cual una persona en su nombre, cliente o en nombre de otra, solicita el alquiler de una o más habitaciones, características determinadas durante unas fechas concretas, bajo un precio y condiciones determinadas de antemano.

**Sistema de gestión de la calidad:** Compuesto por procedimientos (responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización), por procesos (responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico) y por recursos (no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo).