



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1043_2: Gestionar y realizar el servicio de recepción en
alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales”**

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC1043_2: Gestionar y realizar el servicio de recepción en alojamientos propio de entornos rurales y/o naturales”.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:



INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

APP1: Gestionar el departamento de recepción en establecimientos de alojamiento propios de entornos rurales y/o naturales, de acuerdo con la normativa vigente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Gestionar la documentación propia del servicio de recepción del alojamiento rural, como el registro de clientes, la ficha de clientes o los cuestionarios de satisfacción para la adecuada prestación del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Verificar el estado y disponibilidad de reservas de servicios en el establecimiento de alojamiento propio de entornos rurales y/o naturales, previamente a la llegada de los clientes y utilizando, en su caso, aplicaciones informáticas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Determinar la asignación de las habitaciones y/o camas, en función de: <ul style="list-style-type: none">- las expectativas del cliente,- la accesibilidad y la optimización de las reservas- y el espacio destinado a alojamiento, entre otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Efectuar las actividades propias del departamento de recepción respecto a la entrada del cliente: <ul style="list-style-type: none">- La bienvenida se ofrece mostrando cortesía y amabilidad, comprobando, en caso necesario, la reserva efectuada.- Los procedimientos de registro aplicados siguen los criterios establecidos.- En el caso de un alojamiento de alquiler compartido, se muestra la habitación al cliente, explicándole todo lo relativo al funcionamiento de la casa, los horarios de comedor, instalaciones existentes y medios de seguridad.- En el caso de un alojamiento de alquiler completo, se muestra la casa a los clientes, enseñándoles el mobiliario y aparatos existentes, como	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP1: Gestionar el departamento de recepción en establecimientos de alojamiento propios de entornos rurales y/o naturales, de acuerdo con la normativa vigente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
cocina, electrodomésticos, sistemas de calefacción y agua caliente, medios de seguridad y otros, facilitándoles por escrito las instrucciones de funcionamiento y las normas generales de uso. - En el caso de alojamiento en refugio o albergue de montaña, el mobiliario, espacios comunes, sistemas de calefacción y agua caliente, si los hubiera, y medios de seguridad del alojamiento, se muestran a los clientes o usuarios, facilitándoles por escrito las instrucciones de funcionamiento y las normas generales de uso, así como otras de comportamiento ambiental.				
APS1.5: Cumplimentar la documentación generada durante la estancia del cliente en el establecimiento, archivándola posteriormente en el departamento de recepción.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.6: Efectuar las actividades propias del departamento de recepción respecto a la salida del cliente: - La facturación de todos los servicios se comprueba de manera eficaz. - El sistema de pago convenido se aplica. - La anotación en la ficha de cliente de las circunstancias de su estancia, días que estuvo, servicios que se le prestaron y otras de interés se realiza, en su caso, en forma y tiempo adecuados. - El grado de satisfacción se comprueba mediante los métodos establecidos: cuestionarios escritos, charla y preguntas directas a los clientes y otros. - En la despedida del cliente se actúa de forma cortés, potenciando la materialización de futuras estancias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.7: Elaborar la documentación específica del departamento de recepción, utilizando las aplicaciones informáticas requeridas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP2: Prestar información general al cliente, relativa a las actividades de ocio y servicios de la zona donde se encuentra ubicado el establecimiento de alojamiento rural y/o natural, teniendo en cuenta la legislación sobre el medio ambiente y potenciando la necesaria conservación de los espacios naturales.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Obtener información general relativa al propio entorno rural y/o natural, de manera fiable y actualizada, referida, entre otros, a: - itinerarios, - patrimonio natural y cultural,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Prestar información general al cliente, relativa a las actividades de ocio y servicios de la zona donde se encuentra ubicado el establecimiento de alojamiento rural y/o natural, teniendo en cuenta la legislación sobre el medio ambiente y potenciando la necesaria conservación de los espacios naturales.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none">- oferta turística complementaria (cultural, deportiva, parques temáticos, empresas especializadas en turismo activo...),- meteorología,- posibles espacios protegidos,- servicios turísticos complementarios (puntos de información, restaurantes, tiendas de artesanía y souvenir).				
APS2.2: Seleccionar la información obtenida para transmitirla a los clientes, sensibilizándoles sobre la necesaria conservación de los espacios naturales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Elaborar listados del patrimonio natural, cultural, histórico o artístico de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas y de fiestas locales especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Poner a disposición de los usuarios de alojamientos en refugios o albergues de montaña, la información necesaria sobre las medidas ambientales de aplicación en el entorno y los procedimientos de autorización de accesos a espacios naturales ubicados en espacios protegidos o cercanos a ellos, de la forma más conveniente y efectiva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Facilitar a los clientes los diferentes soportes de información disponibles en el alojamiento rural, como listados de recursos naturales y culturales, guías de viaje, folletos turísticos, libros especializados, periódicos y revistas, relacionados con las diferentes actividades de ocio y tiempo libre del entorno, prestándoles la información complementaria que soliciten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Establecer canales de comunicación y de distribución con los representantes y técnicos de los servicios encargados del desarrollo de las actividades de ocio complementarias fuera del establecimiento, facilitando a los clientes la información necesaria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP3: Gestionar las peticiones y quejas planteadas por los usuarios, con amabilidad, eficacia y máxima discreción siguiendo la política marcada por la dirección de la empresa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Atender las posibles peticiones y sugerencias del cliente o usuario, adoptando una actitud amable y hospitalaria y siguiendo la política marcada por el establecimiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Anotar por escrito las quejas o reclamaciones de los clientes del establecimiento de alojamiento rural y/o natural, tomando las medidas oportunas para su resolución y cumpliendo la normativa vigente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Comunicar, mediante el procedimiento establecido, las modificaciones que se producen en los servicios prestados, aportando las explicaciones necesarias a los clientes o usuarios y, en caso de alojamientos en entornos naturales, al organismo, federación, club o asociación propietaria del establecimiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>