



## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: RECEPCIÓN

Código: HOT094\_3

NIVEL: 3

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

#### UNIDAD DE COMPETENCIA

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

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

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.

<b>APP1: Gestionar las reservas de habitaciones y de otros servicios del establecimiento, atendiendo las peticiones y posibles quejas planteadas por los clientes.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Procesar la información relativa a la gestión de reservas, obteniendo conclusiones operativas relativas: <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.</li></ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP1: Gestionar las reservas de habitaciones y de otros servicios del establecimiento, atendiendo las peticiones y posibles quejas planteadas por los clientes.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.6: 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP2: Promocionar la oferta de servicios del establecimiento de alojamiento, fidelizando al cliente habitual y captando el número máximo de clientes.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Complimentar los datos precisos en los soportes previstos para la recogida y gestión de la información, formalizándolos adecuadamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Definir acciones comerciales, tanto actividades de promoción y otras propias de la comercialización, en base a datos del mercado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Planificar, en su ámbito de responsabilidad, los recursos necesarios para llevar a cabo las acciones comerciales definidas, con criterios de eficiencia y eficacia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7: Implementar, en su ámbito de responsabilidad, las acciones definidas en los planes comerciales y de acuerdo con los objetivos fijados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP2:</b> Promocionar la oferta de servicios del establecimiento de alojamiento, fidelizando al cliente habitual y captando el número máximo de clientes.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.8: Efectuar visitas promocionales a clientes actuales o potenciales para distribuir el material elaborado, de acuerdo con la planificación de las acciones a seguir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.9: 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>