



## 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

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

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

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.

<i><b>APP1:</b> 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.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Evaluar los procesos establecidos para el funcionamiento del departamento de recepción, aplicando procedimientos de control.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP2:</b> 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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Utilizar, con soltura, los medios técnicos de comunicación disponibles, tales como internet, intranet, telefonía, megafonía, telefax, entre otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Efectuar las actividades propias del mostrador de recepción respecto a la entrada del cliente, tales como: <ul style="list-style-type: none"><li>- 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.</li><li>- Los procedimientos de registro y apertura de cuenta aplicados siguen los protocolos establecidos por la empresa.</li><li>- 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.</li><li>- La información externa que se aporta es la demandada por el cliente.</li><li>- Se traslada el equipaje de forma profesional y eficaz, en caso necesario, en función del tipo de establecimiento.</li><li>- El protocolo establecido se cumple, teniendo en cuenta tipo de clientela, modalidad y tipo de establecimiento y normativa interna.</li><li>- La confidencialidad se mantiene en todo momento y ante cualquier demanda o atención prestada a un cliente, actuando siempre con absoluta discreción.</li></ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<p>APS2.6: Efectuar las actividades propias del mostrador de recepción durante la estancia del cliente en el establecimiento, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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).</li> <li>- La formalización de las estadísticas se realiza de acuerdo con los procedimientos y modelos establecidos.</li> <li>- Los cargos departamentales se realizan eficazmente, de acuerdo con la modalidad o condiciones convenidas y obteniendo la aceptación del cliente.</li> <li>- 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.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>APS2.7: Efectuar las actividades, propias del mostrador de recepción respecto a la salida del cliente, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La facturación de todos los servicios se comprueba de manera eficaz y coordinada con los demás departamentos implicados.</li> <li>- El sistema de pago convenido se aplica correctamente.</li> <li>- En caso necesario, se ordena la recogida del equipaje, autorizando debidamente la salida.</li> <li>- En la despedida del cliente se actúa de forma cortés, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando la materialización de futuras estancias.</li> <li>- Los procedimientos necesarios para asegurar un rápido check out se aplican adecuadamente.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>APS2.8: Gestionar la documentación propia del departamento de recepción, según los estándares de la empresa.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p><b>APP3:</b> 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.</p>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
<p>APS3.1: Efectuar el control económico-administrativo de los servicios prestados al cliente en el establecimiento de alojamiento, coordinando los</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP3:</b> <i>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.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
departamentos implicados de forma rápida, exacta y eficaz, aplicando las medidas necesarias para la corrección de las posibles desviaciones.				
APS3.2: 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Gestionar la documentación necesaria como la referida a los depósitos, prepago, 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Crear bases de datos de empresas y clientes, actualizándolas periódicamente para facilitar la comunicación con los mismos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>