I.- Datos Generales

Código:	Título:
NUTUR009.01	Prestación del servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que preparan la asignación de habitaciones reservadas por el huésped, registran el ingreso y la salida del huésped y que atienden solicitudes del mismo durante su estancia.
Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.

La presente actualiza a la NTCL "CTUR0052.02 Servicio de atención al huésped", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de diciembre de 2000.

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:

Turismo

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el D.O.F:
14/08/2008	05/11/2008

Nivel de competencia:

Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles.
Depende de las instrucciones de un superior.
Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo con el Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):

Módulo Ocupacional	Clave del Módulo
Empleados de recepción de hotel	0723-01

Ocupaciones:	Código:
Recepcionista de Hotel	0723-01-01

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):

Sector:

72 Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas

Subsector:

721 Servicios de alojamiento temporal

Rama:

7211 Hoteles, moteles y similares

Subrama:

72111 Hoteles y moteles, excepto hoteles con casino

Clase:

721111 Hoteles con otros servicios integrados

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el Diario Oficial de la Federación se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Se abroga la Norma Técnica de Competencia Laboral "CTUR0052.02 Servicio de atención al huésped", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de diciembre de 2000.

Los asuntos de evaluación y certificación de competencia laboral que se encuentren en trámite al publicarse en el Diario Oficial de la Federación la presente Norma Técnica de Competencia Laboral, se resolverán, conforme a la Norma Técnica de Competencia Laboral "CTUR0052.02 Servicio de atención al huésped", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de diciembre de 2000.

II.- Perfil de la NTCL

Unidad 1 de 1

Prestación del servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal

Elemento 1 de 4

- Preparar la asignación de habitaciones reservadas por el huésped para su alojamiento temporal

Elemento 2 de 4

- Registrar el ingreso del huésped para su alojamiento temporal

Elemento 3 de 4

- Atender solicitudes y quejas del huésped durante su alojamiento temporal

Elemento 4 de 4

- Registrar la salida del huésped al final de su alojamiento temporal

III.-Estándares de la competencia laboral de la Unidad:

Código:	Unidad:
NUTUR009.01	Prestación del servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 4	E0167	Preparar la asignación de habitaciones reservadas por el huésped para su alojamiento temporal

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica la bitácora de recepción:

* Al iniciar el turno de trabajo, y;
* Revisando las actividades a realizar y pendientes de trabajo del turno.

2. Verifica el reporte de llegadas programadas en el sistema de operación:

* Corroborando las llegadas del día, fechas de estancia y la frecuencia con la que se hospeda el huésped en el establecimiento, y;
* Revisando las características con las que debe de contar la habitación reservada por el huésped.

3. Confirma el pago provisional del huésped:

* Comprobando en el sistema de operación que el tipo de garantía de pago de la reservación esté registrado.

4. Dispone de las tarjetas de registro para las llegadas esperadas de huéspedes:

* Imprimiéndolas con la información personal del huésped, y;
* Anexándole la llave de la habitación en caso de que haya disponibilidad de habitaciones.

5. Reporta faltantes/sobrantes de dinero en el fondo de caja:

* Inmediatamente después de percatarse del faltante/sobrante de dinero, y;
* Notificando al jefe inmediato sobre el faltante/sobrante de dinero.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El fondo de caja verificado:

* Tiene la cantidad de dinero reportada por el turno anterior, e;
* Incluye los misceláneos y vales autorizados por el establecimiento.

2. La habitación asignada para huésped:

* Tiene el estatus de asignable en el reporte del ama de llaves, y;
* Cumple con los requerimientos solicitados por el huésped.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Acciones a realizar ante fallas técnicas en el sistema de operación.	Conocimiento

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Cooperación: La manera en que interactúa coordinadamente con personas de otras áreas del establecimiento para la recepción y atención del huésped.
2. Orden: La manera en que aplica el procedimiento determinado por el establecimiento para la asignación de habitaciones.

GLOSARIO

1. Bitácora de recepción: Es la lista de actividades a realizar por el recepcionista durante su turno y que están previamente determinadas por el responsable de recepción.
2. Fondo de caja: Se le conoce de esta forma a la cantidad de efectivo establecida para la operación de la recepción y cuyo uso es exclusivo para el servicio de los huéspedes. Está integrado por dinero en efectivo y documentos tales como misceláneos, cupones y facturas.
3. Garantía de pago: Se refiere a la forma provisional de pago que ampara una reservación que puede ser: número de tarjeta de crédito y vigencia de la misma, transferencias de depósitos bancarios, cartas garantías y cupones.
4. Llave de la habitación: Puede ser metálica o bien tarjetas electrónicas.

5. Llegadas programadas: Son las llegadas esperadas de reservaciones registradas con antelación en el sistema de operación del establecimiento.

6. Misceláneo: Es el comprobante y soporte de pago de algún servicio extraordinario. Pueden ser vales por cambios de divisas y vales de caja.

7. Sistema de operación: Refiere al mecanismo en donde se registran y controlan todos los movimientos financieros, de servicios, entre otros, del área de recepción.

8. Vales: Son los soportes documentales de faltantes en caja autorizados por el jefe inmediato en turno.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E0168	Registrar el ingreso del huésped para su alojamiento temporal

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe al huésped:

* Dándole la bienvenida al establecimiento, y;
* Ofreciéndole sus servicios.

2. Verifica la reservación del huésped:

* Cotejando los datos del huésped con los descritos en la reservación;
* Corroborando las fechas de la estancia del huésped, y;
* Revisando las notas generales de la reservación.

3. Realiza el check in del huésped:

* Solicitando al huésped una identificación y el llenado de la tarjeta de registro;
* Corroborando los datos y los requerimientos del huésped incluidos en la tarjeta de registro;
* Validando la información de la tarjeta de registro con la firma del huésped;
* Proporcionando al huésped información sobre los servicios que presta el establecimiento y sobre los servicios externos;
* Revisando en el sistema de operación la forma de pago;
* Requiriéndole al huésped la forma de pago;

* Otorgando la llave de la habitación al huésped, y;
* Ofreciendo al huésped asistencia para el traslado de su equipaje y para la ubicación de su habitación.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La tarjeta de registro verificada:

* Contiene la información personal del huésped;
* Incluye nombre y firma de los adultos y el número de personas que ocupan la habitación;
* Presenta los días de la estancia del huésped en el establecimiento, y;
* Tiene los datos de quien realizó la reservación.

2. La información actualizada del huésped en el sistema de operación:

* Contiene su información personal, e;
* Incluye las tarifas, número de noches, número de personas, tipo de habitación y registro de la identificación otorgada al huésped.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Acciones a realizar ante pagos del huésped con tarjetas sin fondos, billetes falsos y cuando las transferencias bancarias no son hechas con puntualidad.	Conocimiento
2. Acciones a realizar cuando las habitaciones asignadas al huésped se encuentran ocupadas al check in.	Conocimiento
3. Acciones a realizar ante llegadas de huéspedes anticipadas/posteriores a la fecha determinada en la reservación.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACIÓN EMERGENTE

1. Agresión física por parte del huésped.

RESPUESTAS ESPERADAS

Retirarse del área de trabajo y reportar al jefe inmediato.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad: La manera en que muestra cordialidad y respeto al recibir y atender al huésped.
2. Iniciativa: La manera en que ofrece alternativas al huésped ante situaciones inesperadas durante el check in.
3. Limpieza: La manera en que su presentación personal demuestra pulcritud.
4. Orden: La manera en que realiza cada una de las actividades del check in de acuerdo al procedimiento determinado por el establecimiento.
5. Tolerancia: La manera en que muestra atención y comprensión ante la alteración del comportamiento de los huéspedes y da opciones de solución a su problema.

GLOSARIO

1. Check in: Es el registro de entrada del huésped.
2. Cortesías: Son los presentes, amenidades o beneficios otorgados al huésped por bienvenida, aniversarios, luna de miel, bodas, y contingencias sucedidas en su registro. Pueden o no estar incluidas en los servicios contratados.
3. Formas de pago: Se refiere a la manera en que el huésped realiza el pago de los servicios prestados. Puede ser dinero en efectivo, tarjeta de crédito/débito, cheques de viajero, divisa extranjera y cupones.
4. Servicios del establecimiento: Son los centros de consumo, actividades de esparcimiento, servicio de despertador, transporte, servicio al cuarto, servicio de caja fuerte, servicio de cambio de divisas, entre otros.
5. Servicios externos: Refieren a los servicios turísticos tales como la ubicación de centros de consumo y entretenimiento que se encuentran fuera del establecimiento.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E0169	Atender solicitudes y quejas del huésped durante su alojamiento temporal

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende las solicitudes, necesidades y quejas del huésped:

* Confirmando con el huésped sus solicitudes, necesidades y quejas;

* Verificando que lo solicitado esté de acuerdo a los servicios con los que dispone el establecimiento y a los servicios contratados;
* Proporcionando al huésped lo solicitado, y;
* Canalizándolas con el área correspondiente cuando no estén dentro de sus funciones.

2. Cambia divisas y cheques de viajero al huésped:

* Verificando que la divisa es aceptada por el establecimiento;
* Corroborando que el tipo de cambio esté actualizado;
* Comprobando la autenticidad de la divisa y su estado de conservación de acuerdo con el procedimiento determinado por el establecimiento;
* Solicitando el número de habitación y la firma del huésped;
* Registrando el cambio de divisa en el sistema de operación;
* Cambiando la divisa con el dinero del fondo de caja, y;
* Depositando las divisas en la caja de seguridad.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los misceláneos elaborados:

* Incluyen el número de habitación, fecha, nombre y firma del huésped;
* Tienen el concepto y el monto del mismo;
* Indican el nombre y firma de quién lo elaboró, y;
* Contienen la firma de autorización del jefe inmediato.

2. Los vales elaborados:

* Indican el concepto y el monto del mismo;
* Incluyen el nombre y firma de quién lo elaboró, y;
* Tienen la firma de autorización del jefe inmediato.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACIÓN EMERGENTE

1. Persona accidentada en el área de recepción.

RESPUESTAS ESPERADAS

Verifica la gravedad de la lesión, se le comunica al jefe inmediato y a seguridad lo acontecido y acompaña a la persona hasta que llegue el personal indicado a atenderlo.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Orden: La manera en que organiza y mantiene su espacio de trabajo libre de obstáculos que impidan el desempeño de su labor.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E0170	Registrar la salida del huésped al final de su alojamiento temporal

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza el check out del huésped:

* Confirmando el balance de los cargos por los servicios prestados;
* Solicitando al huésped la liquidación de la cuenta en caso de no haberla saldado con antelación;
* Verificando en el sistema de operación que los consumos y servicios prestados durante la estancia del huésped estén saldados;
* Ingresando al sistema de operación la forma de pago y requerimientos especiales del huésped durante su estancia, y;
* Dando salida a la habitación en el sistema de operación.

2. Ajusta cargos por los servicios prestados, rechazados por el huésped:

* Corroborando en el sistema de operación que los cargos rechazados por el huésped efectivamente hayan sido realizados;
* Recabando la información de los reportes de los servicios otorgados por el establecimiento;
* Elaborando el recibo correspondiente de acuerdo con lo determinado por el establecimiento, y;
* Solicitando la firma de autorización del ajuste.

3. Despide al huésped:

* Agradeciéndole su estancia en el establecimiento;

* Solicitándole comentarios sobre los servicios prestados por el establecimiento;
* Invitándolo a regresar al establecimiento, y;
* Ofreciéndole asistencia para el traslado de su equipaje.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La factura de los servicios prestados por el establecimiento elaborada:

* Contiene los datos fiscales del huésped;
* Corresponde con los datos fiscales de la cédula presentada por el huésped, e;
* Incluye el monto total de la estancia y de consumos extras, el nombre del huésped/empresa, número de habitación, folio de reserva, fecha de entrada y de salida, el desglose del IVA y la firma del huésped.

2. El cierre de turno realizado:

* Contiene el detalle de todos los movimientos financieros que se tuvieron durante el turno;
* Presenta los movimientos físicos y contables en coincidencia con el reporte del cajero, e;
* Indica quien lo elaboró.

3. El check list de actividades entregado:

* Contiene las actividades realizadas durante el turno, e;
* Incluye el nombre y fecha de quien lo elaboró.

4. El fondo de caja cerrado:

* Incluye los comprobantes y vales de gastos autorizados, y;
* Contiene la cantidad de dinero recibida al inicio del turno y el dinero recibido por los servicios prestados durante el turno.

5. La bitácora de recepción entregada:

* Contiene las formas de pago pendientes;
* Incluye incidentes ocurridos durante el turno y las solicitudes especiales del huésped, e;
* Indica la fecha, turno, nombre y firma de quién lo elaboró.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS NIVEL

1.	Elementos que contiene el pase de salida del huésped.	Conocimiento

GLOSARIO

1.	Ajuste:	Se refiere al movimiento financiero que se realiza cuando algún huésped rechaza un cargo por los servicios prestados.
2.	Check out:	También conocido como registro de la salida del huésped.
3.	Movimientos financieros:	Son el cierre de terminal de punto de venta, cupones con el monto total pagado, cobro por efectivo y misceláneos.
4.	Reportes:	Se refiere al soporte documental de algún servicio prestado al huésped.

Anexo 1: EC0045

Fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia	Vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia
05 de noviembre de 2011	Tres años

La revisión realizada establece como fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia	La revisión realizada establece la vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia
05 de noviembre de 2013	Tres años

La revisión realizada establece como fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia	La revisión realizada establece la vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia
05 de noviembre de 2016	Tres años