NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

I.- Datos Generales

Código: NUTUR011.01

Título: Supervisión de las condiciones de registro y estancia del huésped

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que supervisan al personal, la administración y las instalaciones, material y equipo de trabajo de la recepción.
Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.
La presente actualiza a la NTCL "CTUR0051.02 Coordinación de los servicios de hospedaje", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de Diciembre del 2000.

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:

Turismo

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

24/02/2009

Fecha de publicación en el D.O.F:

09/06/2009

Nivel de competencia:

Tres

Desempeña actividades tanto programadas y rutinarias como impredecibles.
Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior.
Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

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

Módulo Ocupacional

Gerente de servicios de alojamiento

Ocupaciones:

Administrador de Hotel

Gerente de Hotel (Pequeño Establecimiento)

Gerente de Recepción

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 "CTUR0051.02 Coordinación de los servicios de hospedaje", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de diciembre del 2000.

Los asuntos y procesos de evaluación y certificación de competencia laboral tramitados en base a la Norma Técnica de Competencia Laboral que se abroga y que se encuentren pendientes de concluir, se resolverán conforme a la misma y tendrán para su conclusión un plazo máximo de cuatro meses, a partir de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de la presente Norma Técnica de Competencia Laboral.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

- N H Ciudad de México
- Hotel Presidente Intercontinental, Ciudad de México
- Hotel Melia Reforma
- Holiday Inn Express
- Hotel Nikko

II.- Perfil de la NTCL

Unidad 1 de 1	Elemento 1 de 3	Elemento 2 de 3	Elemento 3 de 3
Supervisión de las condiciones de registro y estancia del huésped	- Supervisar al personal, instalaciones y equipo de trabajo de la recepción	- Supervisar la administración de la recepción	- Supervisar la atención al huésped en la recepción

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

Código:	**Unidad:**
NUTUR011.01	Supervisión de las condiciones de registro y estancia del huésped

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0233	Supervisar al personal, instalaciones y equipo de trabajo de la recepción

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica la bitácora de la recepción:

* Revisando que incluya la fecha, turno, personal que labora y los comentarios de los pendientes del día, y;
* Comprobando que indique el seguimiento que se le ha dado a los pendientes de la recepción.

2. Realiza el briefing con el personal de la recepción:

* Informando al personal el porcentaje de ocupación del establecimiento, situaciones extraordinarias, los pendientes del área, eventos y llegadas de grupos de personas importantes del día;
* Revisando que el personal de recepción cumpla con el estándar de presentación personal determinando por el establecimiento, y;
* Corroborando la asistencia y puntualidad al trabajo del personal de recepción de acuerdo con lo establecido en el rol de horarios.

3. Verifica el registro del personal de la recepción:

* Corroborando que contenga los horarios y nombres del personal a su cargo;
* Comprobando que incluya la firma de los asistentes, faltas y retardos del personal a su cargo, y;
* Revisando que el personal que está registrado realmente es el que se encuentra laborando.

4. Verifica las condiciones físicas de las instalaciones y mobiliario de la recepción:

* Revisando visualmente que estén libres de defectos físicos, de polvo, de basura y sin daños mediante recorridos en la recepción.

5. Revisa el funcionamiento del equipo de operación de la recepción:

* Confirmando con los recepcionistas que se encuentra en condiciones de uso y en el lugar determinado por el establecimiento;
* Registrando fallas detectadas en el equipo de operación de la recepción en el formato utilizado por el establecimiento, y;
* Notificando al área correspondiente las fallas detectadas en el equipo de operación de la recepción.

6. Confirma la disponibilidad de habitaciones del establecimiento:

* Consultando con el recepcionista las llegadas programadas en el sistema de operación y en el reporte de ocupación, y;
* Revisando el nivel de ocupación de habitaciones del establecimiento en el sistema de operación.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El rol de horarios del personal de la recepción elaborado:

* Especifica las actividades a realizar para cada empleado de acuerdo con el porcentaje de ocupación determinado en los reportes de ocupación, e;
* Indica horarios de entrada, salida y descansos del personal a su cargo.

2. La requisición de los consumibles del personal de la recepción elaborada:

* Especifica los productos existentes y faltantes reportados por el personal de recepción;
* Incluye la cantidad de insumos requeridos por el personal de recepción de acuerdo con el nivel de ocupación, y;
* Tiene la firma del solicitante y la firma de autorización.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Criterios para la disposición del paid out.	Conocimiento

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Limpieza:	La manera en que su presentación personal demuestra pulcritud e higiene durante su jornada laboral.
2. Responsabilidad:	La manera en que cumple con sus actividades aún cuando están fuera de su horario de trabajo.

GLOSARIO

1. Bitácora de recepción: Es la lista de pendientes a solucionar por el área de recepción y que están determinadas con base en la operación.
2. Briefing: Se le conoce de esta manera a la breve reunión informativa que realiza el supervisor con los recepcionistas al inicio de sus actividades.
3. Consumibles: Es la papelería utilizada para la operación de la recepción, tales como hojas, grapas, sobres, clips, plumas, llaves magnéticas, entre otros.
4. Equipo de operación: Refiere a las computadoras, terminales punto de venta, impresoras, editores de llaves, engrapadoras, conmutador, utilizados en la operación del área de recepción.
5. Llegadas programadas: Son las llegadas esperadas de reservaciones registradas con antelación en el sistema de operación del establecimiento.
6. Nivel de ocupación: Se refiere al número de habitaciones ocupadas en el establecimiento.
7. Registro de personal: Documento que sirve de control de asistencia del personal de área de recepción.
8. Requisición: Es el documento en el cual se hace la solicitud de los suministros requeridos por el área de recepción.
9. Sistema de operación: Refiere al mecanismo en donde se registran y controlan todos los movimientos financieros, de servicios, entre otros, del área de recepción.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0234	Supervisar la administración de la recepción

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica saldos altos de los huéspedes:

* Revisando el listado de saldos en el sistema de operación;
* Identificando en el listado a los huéspedes con saldos que han excedido el limite de crédito permitido por el establecimiento, y;

* Solicitándole al huésped que ha excedido el limite de crédito permitido que realice un corte parcial de su saldo.

2. Determina ajustes en la cuenta final del huésped:

* Siguiendo las políticas del establecimiento;
* Conforme a la situación presentada por el huésped, y;
* Autorizando con su firma el misceláneo de ajuste.

3. Verifica cuentas de la recepción al margen:

* Identificando en el sistema de operación los motivos por los cuales las cuentas se encuentran al margen;
* Canalizando las cuentas al área responsable, y;
* Dando de baja las cuentas en el sistema de operación al estar saldadas.

4. Verifica el corte de cajero de la recepción:

* Confirmando la correspondencia entre los movimientos contables registrados en la terminal punto de venta con los registrados en el sistema contable/operativo;
* Revisando que contenga el soporte documental de los movimientos registrados, y;
* Corroborando que corresponde con los cargos hechos en el día.

5. Verifica el fondo de caja del área de recepción:

* Comprobando que incluya vales, cupones, misceláneos y paid out, con la firma del personal autorizado por el establecimiento, y;
* Revisando que contenga la cantidad de dinero reportada por el recepcionista.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Políticas para determinar el cargo de no show al huésped.	Conocimiento
2. Manejo que se da a los clientes que por cuestiones de ocupación del establecimiento ya no es posible su alojamiento.	Conocimiento

GLOSARIO

1. Ajustes:	Son los cargos rechazados por el huésped que se omiten de su cuenta total.

2.	Corte de cajero:	Reporte de movimientos contables del recepcionista, debidamente soportados, efectuados durante del turno.
3.	Cuentas al margen:	Son cuentas pendientes por liquidar.
4.	Fondo de caja:	Refiere 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.
5.	Misceláneo:	Comprobante y soporte documental de algún pago por servicios extraordinarios al huésped. Pueden ser vales por cambios de divisas y vales de caja.
6.	Paid out:	Es el justificante de la salida de efectivo del fondo de caja para el pago de algún servicio externo/interno del huésped.
7.	Terminal punto de venta:	Se refiere al equipo electrónico utilizado en el cobro de cuentas mediante tarjetas de crédito/débito también denominado TPV.
8.	Saldos altos:	Es la falta de crédito suficiente de un huésped para saldar el monto total de su cuenta.
9.	Vales:	Son los soportes documentales de faltantes en caja autorizados por el jefe inmediato en turno.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0235	Supervisar la atención al huésped en la recepción

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende quejas/solicitudes del huésped durante su estancia en el establecimiento:

* Presentándose ante el huésped;
* Preguntándole sobre su queja/solicitud;
* Solucionando inmediatamente su queja/solicitud;
* Dándole seguimiento a su queja/solicitud con la persona/área correspondiente, y;
* Confirmando con el huésped que su queja/solicitud ha sido resuelta.

2. Supervisa al recepcionista:

* Durante el registro de entrada, estancia y salida del huésped;

* Verificando que brinde un trato amable al huésped;
* Observando sus mejores prácticas y áreas de oportunidad en su trato al huésped;
* Corroborando que la información que proporcionada al huésped esté de acuerdo con los servicios que brinda el establecimiento, y;
* Confirmando que la atención al huésped cumpla con los estándares y procedimientos determinados por el establecimiento.

3. Retroalimenta al recepcionista sobre la atención al huésped:

* Al momento de identificar errores/omisiones durante la atención al huésped;
* Mencionándole verbalmente los errores/omisiones detectadas durante la atención al huésped;
* Ejemplificándole las acciones correctas que debe realizar mediante la atención al huésped, y;
* Confirmando que realice las acciones señaladas conforme a las recomendaciones emitidas.

4. Canaliza al personal de la recepción a los cursos de capacitación/inducción del establecimiento:

* Identificando en un listado al personal al cual le hace falta recibir los cursos de capacitación/inducción del establecimiento;
* Notificando al personal al cual le hace falta recibir cursos de capacitación/inducción del establecimiento nombre, lugar, fecha y duración del curso, y;
* Confirmando con el área de recursos humanos la realización de los cursos de capacitación/inducción y la asistencia del personal de la recepción.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La tarjeta de registro del huésped verificada:

* Indica los requerimientos solicitados por el huésped en la reservación;
* Corresponde con la tarifa establecida y tipo de habitación especificada en la reservación, y;
* Contiene la forma de pago por los servicios y la firma del huésped.

2. Las encuestas sobre el servicio prestado por el establecimiento verificadas:

* Corresponden con el porcentaje requerido por el establecimiento;
* Tienen nombre, fecha, correo electrónico y número de habitación ocupada por el huésped que realiza registro de salida, e;

* Incluyen los comentarios del huésped sobre el servicio recibido.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Situaciones en las cuales se debe disponer del misceláneo para la atención al huésped en el establecimiento.	Conocimiento

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que se dirige cordialmente al huésped para la solución de sus solicitudes/quejas.
2. Cooperación:	La manera en que se coordina e interactúa con otras áreas del establecimiento durante la atención al huésped.
3. Responsabilidad:	La manera en que atiende al huésped cuando se presentan situaciones extraordinarias relacionadas con el personal de recepción/huésped.
4. Tolerancia:	La manera en que muestra atención y comprensión ante la alteración del comportamiento de los huéspedes y da solución a su problema.

GLOSARIO

1. Forma 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.

Anexo 1: EC0047

Fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia	Vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia
9 de Junio de 2012	**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
9 de Junio de 2014	**Tres años**