I.- Datos Generales

Código	Título
EC0667	Prestación de los servicios de hotelería

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizar actividades en el área operativa en los departamentos de recepción, reservaciones, grupos y convenciones, bell boys, cubriendo las expectativas del sector hotelero que se demandan en la actualidad.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional, por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

Tiene como propósito evaluar la capacidad real del candidato mediante criterios de conocimiento, desempeño y producto, teniendo en cuenta que su función individual es la resultante de las funciones que realiza un prestador de servicios de hospedaje, realizar actividades en el área operativa en los departamentos de recepción, reservaciones, grupos y convenciones, bell boys, cubriendo las expectativas del sector hotelero, apegándose a las normas de seguridad e higiene de la empresa.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos.

Desempeña actividades tanto programadas, rutinarias como predecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Cámara México - Alemana de Comercio e Industria, A.C.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
9 de noviembre de 2015	16 de diciembre de 2015

Periodo de sugerido de revisión/actualización del EC:

5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
1712 Coordinadores y jefes de área de restaurantes y hoteles

Ocupaciones asociadas
Coordinador de restaurant bar.
Jefe de meseros.
Jefe de servicio a huéspedes.
Jefe de personal de motel

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Coordinador de servicios de hospedaje

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SCIAN)

Sector:

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

Subsector:

721 Servicios de alojamiento temporal

Rama:

7211 Hoteles y moteles, excepto hoteles con casino

Subrama:

72111 Hoteles y moteles, excepto hoteles con casino

Clase:

721111 Hoteles con otros servicios integrados
721112 Hoteles sin otros servicios integrados
721113 Moteles

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Alianza para la Transferencia Tecnológica. (Altratek).
- Cámara México – Alemana de Comercio e Industria A.C. (CAMEXA).
- Consultoría y Competencia Laboral CCLAB, S.A. de C.V. (CCLAB).
- Cualificación O.C. S.C. (COMPÉTENCE).

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Este EC podrá ser evaluado en escenarios de trabajo, siempre y cuando la solución de evaluación cuente con los requerimientos que se solicitan en el siguiente apartado.
- A elección del candidato, la evaluación práctica se referirá a la demostración de conocimientos aplicados durante una situación real.

	• El estándar está orientado al prestador de servicios turísticos en el ámbito de la hospitalidad para realizar actividades dirigidas directamente en el área operativa en los departamentos de recepción, reservaciones, grupos y convenciones, bell boys, cubriendo las expectativas del sector hotelero que se demandan en la actualidad • La Entidad de Certificación y/o El Centro de Evaluación deberá proporcionar al candidato, toda la información respecto a la presentación de las evidencias solicitadas y especificadas en el Instrumento de Evaluación a partir de este EC.
Apoyos/Requerimientos:	• Departamento de reservaciones, área de recepción y atención a huéspedes; departamento de ventas, grupos y eventos; equipo de cómputo y acceso a internet.

Duración estimada de la evaluación

- 1 Hora de gabinete y 2 horas en campo, totalizando 3 horas.

Referencias de Información:

- Báez Casillas, Sixto. Hotelería. Sexta reimpresión, Editorial Continental, México, 2001.
- Barragán del Rio, Luis. Hotelería. 1er. Edición, IPN Editorial, México, 2004.
- Blanco Prieto, Antonio. Atención al Cliente, 1er. Edición, España, Editorial Pirámide, 2007.
- Buendía, J.M. Organización de reuniones, convenciones, congresos y seminarios. Editorial Trillas, México, 2004.
- Consejo de Normalización y Certificación. Organización de Eventos de Negocios Sociales y Culturales. México, CONOCER 2010.
- Fleitman J. Cómo Organizar Eventos y Exposiciones .Editorial Pax, Cap. VII Y VIII. México 2008.
- Jijena Sánchez, R. Organización de Eventos. Problemas e Imprevistos. Soluciones y Sugerencias. Argentina, 2007.
- Juliá, Marco, Florián Porsche. Gestión de Calidad aplicada a Hostelería y Restauración. Editorial Prentice Hall, España, 2002.
- Lerma Kirchner, Alejandro. Mercadotecnia; El producto, el precio y sus estrategias. Editorial Gasca Sicco, México, 2004.
- Molina, Sergio. Turismo y Ecología. Séptima Edición, Editorial Trillas, México, 2006.
- Peña Guzmán, D. Congresos, convenciones y reuniones. México. Editorial Trillas. 1° Edición Cap.IV pag.115-156. México, 2006
- Ramírez Cordero, Javier. Marketing Estratégico en Turismo. México, Editorial Trillas, México.
- Ramos, F, Barrera, T. Operación de Hoteles 1. Editorial Trillas México, 2006.
- Jijena Sánchez, R. Organización de eventos. Argentina: Ugerman 2004.
- Reyes Ponce, Agustín. Administración de Empresas; Teoría y Práctica. Editorial Limusa, México 2009.
- Richero, A. Planeación y ejecución de eventos presenciales y en línea. Chile, 2007.
- Sánchez, I.C. Conserjería-Recepción. Editorial Limusa, México, 2008.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Prestación de los servicios de hotelería

Elemento 1 de 4

Registrar al huésped para su alojamiento

Elemento 2 de 4

Proporcionar servicios de hospitalidad

Elemento 3 de 4

Comercializar servicios turísticos relacionados con el hospedaje

Elemento 4 de 4

Apoyar la coordinación de eventos y convenciones

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E2107	Registrar al huésped para su alojamiento

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza la reservación de un huésped/ cliente:
- Describiendo los tipos de habitaciones y sus tarifas,
- Comunicándose con el huésped en español e inglés y con la fraseología determinada por las políticas y procedimientos del lugar que provee los servicios,
- Registrando la reservación en el sistema PMS del establecimiento, con el nombre del huésped responsable, número de huéspedes que ocuparán la habitación, nacionalidad, fecha de entrada y de salida, tipo de habitación, tarifa, forma y condiciones de pago de la reservación, otros servicios solicitados por el huésped y canal empleado para recibir la reservación,
- Aplicando cambios/ cancelación de las reservaciones solicitadas por los huéspedes/ clientes conforme a los procedimientos y políticas del establecimiento, y
- Cumpliendo con el protocolo en materia de confidencialidad de la información del huésped/ cliente conforme a los procedimientos y políticas del establecimiento.

2. Atiende al huésped durante su alojamiento:
- Resolviendo las solicitudes y sugerencias del huésped/ cliente, conforme a las políticas y procedimientos del establecimiento,
- Asegurándose de atender las quejas del huésped/ cliente, de acuerdo a las políticas del establecimiento, y
- Verificando que las solicitudes normales y especiales del huésped sean resueltas, de acuerdo a las políticas del establecimiento.

3. Gestiona la salida del huésped:
- Registrando la salida del huésped en el PMS, de acuerdo a las políticas del establecimiento,
- Corroborando que los datos de facturación/ nota sean los solicitados por el huésped/ cliente,
- Solicitando la verificación de la habitación con el área/ departamento correspondiente de acuerdo a las políticas del establecimiento,
- Aplicando la encuesta de satisfacción del cliente determinada por el establecimiento, y
- Empleando el protocolo de salida y despedida para un huésped/ cliente, de acuerdo a las políticas del establecimiento.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El registro del huésped elaborado:
- Está ingresado al PMS utilizado por el establecimiento,
- Contiene los datos completos proporcionados por el huésped y requeridos por el hotel,
- Indica la forma de pago o garantía de los servicios solicitados, y
- Contiene la firma del huésped titular.

2. El reporte del turno elaborado:
- Contiene la fecha y turno reportado,

- Describe el número de habitaciones ocupadas, reservadas e inactivas,
- Desglosa las formas de cobro y montos recaudados, conforme a las políticas y procedimientos del establecimiento, y
- Contiene la firma del responsable del reporte.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Manejo de posibles llamadas de amenaza y extorsión	Conocimiento

GLOSARIO

1.	Canales para reservar habitaciones:	Son todos los medios disponibles al alcance del cliente para generar su reservación en el hotel.
2.	PMS:	Property Management System, es el software que utiliza la propiedad para la administración de habitaciones.
3.	Establecimiento:	Infraestructura destinada específicamente a brindar hospedaje y servicios relacionados, con estándares de calidad, operación y servicio generales de una marca u grupo.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E2108	Proporcionar servicios de hospitalidad

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
DESEMPEÑOS

1. Orienta al huésped/cliente sobre el patrimonio turístico:
- A la llegada y salida del establecimiento de hospedaje,
- Utilizando el protocolo de promoción de servicios turísticos del establecimiento, y
- Explicando sobre la preservación y cuidado del patrimonio natural y cultural conforme a los procedimientos y políticas del establecimiento.

2. Promociona el catálogo de atractivos y servicios turísticos:
- Informando al huésped sobre las características del patrimonio y servicios turísticos,
- Promoviendo las actividades recreativas y culturales del establecimiento,
- Brindando información sobre el requerimiento del cliente, y
- Compartiendo información con alternativas para el huésped/ cliente.

3. Atiende los servicios de conserjería:
- Proporcionando información sobre la solicitud del cliente conforme a los procedimientos y políticas del establecimiento,
- Atendiendo solicitudes especiales de acuerdo a los requerimientos del huésped/ cliente conforme a los procedimientos y políticas del establecimiento,
- Utilizando los sistemas de tecnologías de información y comunicación para búsqueda de información, y
- Comunicándose con el huésped con la fraseología determinada por las políticas del establecimiento, en español e inglés.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El paquete promocional de actividades recreativas y culturales elaborado:
- Describe los inventarios de atractivos y servicios turísticos,
- Establece el contenido del paquete,
- Incluye horarios y días de operación y las temporadas,
- Contiene las rutas,
- Desglosa los precios,
- Describe la estrategia de comercialización,
- Menciona la vigencia,
- Enlista las restricciones, y
- Incluye datos de contacto.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
Implicaciones del servicio en las plataformas de redes sociales al alcance del huésped/ cliente, utilizadas para compartir experiencias del servicio recibido.	Conocimiento

Referencia	Código	Título
3 de 4	E2109	Comercializar servicios turísticos relacionados con el hospedaje

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
DESEMPEÑOS

1. Determina los precios al público de los productos y servicios:
- Consultando las fuentes oficiales del hotel sobre precios de los productos y servicios,
- Recabando datos completos del prospecto,
- Recabando datos generales de los productos y servicios solicitados, y
- Canalizando la solicitud al área correspondiente conforme a las políticas del establecimiento.

2. Promueve servicios adicionales relacionados con el hospedaje:
- Describiendo los planes, paquetes, servicios y tarifas, que ofertan los establecimientos de hospedaje,
- Utilizando las tecnologías de información para conjuntar otros productos que complementen los servicios de hospedaje conforme a las políticas del establecimiento,
- Comunicándose con el huésped en español e inglés conforme a los procedimientos y políticas del establecimiento,
- Proporcionando datos de sitios de interés al huésped/ cliente de acuerdo con los requerimientos solicitados, y
- Verificando con el huésped/ cliente haber cumplido/ satisfecho sus requerimientos conforme a los procedimientos y políticas del establecimiento.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Paquete de comercialización de los servicios que ofrece el establecimiento elaborado:
- Contiene los productos y servicios con una propuesta de comercialización,
- Desglosa la propuesta de precios para la prestación del servicio y/o producto turístico,
- Establece el potencial de venta, y
- Especifica la estrategia de implementación.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E2110	Apoyar la coordinación de eventos y convenciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
DESEMPEÑOS

1. Asiste en la planeación de eventos:
- Participando en la definición de cotizaciones para eventos de acuerdo a las políticas del establecimiento,
- Utilizando las tecnologías de la información para investigar y aportar a la cotización del evento,
- Expresándose con el cliente en español e inglés, y con la fraseología determinada por las políticas del establecimiento, y
- Verificando con el cliente haber cumplido/ satisfecho sus requerimientos, conforme a las políticas del establecimiento.

2. Asiste en la organización de grupos y convenciones:
- Vendiendo los eventos y convenciones con base en los requerimientos del cliente, en apego a las normas de seguridad e higiene y políticas del establecimiento,
- Auxiliando en el manejo de grupos, de acuerdo a las políticas del establecimiento,
- Atendiendo los requerimientos, prioridades y tiempos establecidos por el cliente de acuerdo a las políticas del establecimiento,
- Empleando las tecnologías de información para el proceso de atención al cliente durante el evento,
- Integrándose en equipos de trabajo para la organización del evento solicitado por el huésped/cliente, y
- Verificando con el cliente haber cumplido/ satisfecho sus requerimientos conforme al convenio/ contrato de servicio y políticas del establecimiento.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de comercialización de los servicios de organización de eventos y convenciones elaborado:
- Establece la fecha de elaboración y período del reporte,
- Describe los aspectos reportados por los departamentos relacionados,
- Incluye el anteproyecto para la venta de eventos y convenciones, y
- Contiene la firma del responsable del reporte.

2. El reporte del resultado de la verificación realizada, elaborado:
   - Establece el horario y período de la verificación,

- Menciona los resultados de la verificación,
- Describe los resultados de satisfacción del cliente,
- Incluye la propuesta de mejora de atención al cliente,
- Cuenta con el resumen de actividades realizadas durante el período determinado por el establecimiento, y
- Contiene el nombre y firma del responsable.