I.- Datos Generales

Código	Título
EC0828	Atención al huésped durante su alojamiento

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan los servicios de atención al huésped durante su alojamiento.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en 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 del Estándar de Competencia

Este Estándar de Competencia, establece las habilidades y conocimientos que la persona debe mostrar y poseer para la realización de actividades y productos que van dirigidos hacia la atención al huésped durante su alojamiento en un hotel o lugar de descanso.

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

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres

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

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
de los Colegios de Estudios Científicos y Tecnológicos (CECyTE)

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el D.O.F:
14 de noviembre de 2016	30 de noviembre de 2016

Periodo de revisión/actualización del EC:
3 años

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

Grupo unitario:
2113 Especialistas en hotelería y turismo

Ocupaciones asociadas:
Asesor y promotor turístico.
Administrador de empresa turística.

Gestor de turismo

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

Recepcionista de hotel

Encargado de reservaciones.
Agente de reservaciones.

Cajero de hotel

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.

El presente Estándar de Competencia, 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

- Coordinación Nacional de CECYTE.
- Colegio CECyTE Quintana Roo.

Relación con otros estándares de competencia

- EC0044 Coordinación de los servicios de limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento temporal

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Se recomienda que en la evaluación se consideren los siguientes aspectos: • El desarrollo de la evaluación de desempeño podrá realizarse en una situación real o simulada. • Los productos como resultado de desempeño solicitado, se presentaran como evidencia durante la evaluación de la Competencia, por lo que no se requiere ningún tipo de evidencia histórica.
Apoyos/Requerimientos:	• Personas de apoyo que tengan el rol de huésped.

- Lugar que funja como la recepción del hotel.

Duración estimada de la evaluación

4 horas gabinete y 4 horas en campo, totalizando 8 horas.

Referencias de Información

• Programa de Estudios de la Carrera Técnica: Servicios de Hospedaje, de la Coordinación Sectorial del Desarrollo Académico (COSDAC).

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 2
Atención al huésped durante su alojamiento	Realizar el proceso de ingreso de huéspedes para su alojamiento.
	Elemento 2 de 2
	Proporciona servicios de hospedaje al huésped**.**

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E2588	Realizar el proceso de ingreso de huéspedes para su alojamiento.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Efectúa reservaciones:
   - Proporcionando información de acuerdo a los requerimientos del cliente,
   - Utilizando el sistema de registro/salida establecido por el hotel,
   - Aplicando tarifas y servicios vigentes que satisfagan las necesidades del cliente,
   - Informando al huésped sobre los servicios y políticas del establecimiento,
   - Aplicando las políticas y procedimientos del departamento en el check in,
   - Realizando el cobro correspondiente a la reservación,
   - Imprimiendo el reporte de la reservación realizada, y
   - Entregando el reporte de la reservación a su jefe inmediato.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte diario de las reservaciones, elaborado:
   - Contiene nombre de quien lo elaboró,
   - Describe las TIC para el proceso de información,
   - Contiene el reporte diario de ocupación,
   - Contiene el reporte de segmentación,
   - Contiene el pronóstico de ocupación, y
   - Contiene observaciones.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Requerimientos del cliente	Comprensión
2. Políticas del departamento de reservación.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que atiende de manera cordial las solicitudes del huésped.
2.	Responsabilidad:	La manera en que realiza el trabajo de acuerdo a los lineamientos establecidos.
3.	Tolerancia:	La manera en la que muestra disposición para resolver las dudas de los clientes.

GLOSARIO

1. Canales de Comunicación	El canal de comunicación es el vehículo que transporta los mensajes de la fuente al receptor; el eslabón físico entre quien envía el mensaje y el receptor del mismo.
2. Información de acuerdo a los requerimientos del cliente:	Tipo de habitación, tarifas, planes de alimentos, promociones o descuentos, cotizaciones, servicios incluidos y con cargo extra y políticas de reservaciones.
3. Pronóstico de ocupación:	Es la estimación de la cantidad de cuartos ocupados que tendrá el hotel en un periodo determinado de tiempo, con el objetivo de prever las condiciones de trabajos de todas las áreas involucradas.
4. Reporte de segmentación:	Es el reporte que indica la procedencia de las reservas o el origen geográfico de los huéspedes.
5. Reporte diario de ocupación:	Es el registro diario de las reservaciones realizadas de manera cronológica.
6. TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación):	Son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E2589	Proporciona servicios de hospedaje al huésped**.**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende solicitudes, quejas y sugerencias del huésped:
   - Corroborando con el huésped sus solicitudes, necesidades y quejas, y
   - Atendiendo las solicitudes del huésped de acuerdo con los servicios con los que dispone el establecimiento.

2. Gestiona la salida del huésped:
   - Utilizando el sistema de registro/salida del hotel,
   - Aplicando las políticas del departamento en el check out, y
   - Aplicando procedimientos del departamento en el check out.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La bitácora de recepción elaborada:
   - Contiene nombre de quién elaboró,
   - Contiene el reporte de check in de huespedes,

- Contiene el reporte del estado de las habitaciones, y
- Contiene el reporte de check out de huespedes.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Políticas del departamento de recepción.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que da un trato cordial al huésped durante su registro y salida y al atender solicitudes/quejas/sugerencias.
2. Responsabilidad: La manera en que mantiene la confidencialidad de la información del huésped.
3. Tolerancia: La manera en que respeta credos, razas y clases sociales de los huéspedes durante su estancia.

GLOSARIO

1. Check in : Registro de entrada del huésped.
2. Check out: Registro de salida del huésped.