I.- Datos Generales

Código	Título
EC0830	Comercialización de servicios turísticos relacionados con el hospedaje

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan los servicios de comercialización de servicios turísticos relacionados con el hospedaje.

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 Comercialización de servicios turísticos relacionados con el hospedaje. Establece las habilidades y conocimientos que la persona debe mostrar y poseer para la realización de actividades y productos que van dirigidos hacia la venta y promoción de servicios turísticos relacionados con el servicio de hospedaje.

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:
Supervisor de ventas
Promotor de turismo

Asistente de relaciones públicas

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

Recepcionista 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.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- 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 cliente.
- Lugar que funja como ferias, exposiciones o tour operadoras.

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	Elemento 2 de 2
Comercialización de servicios turísticos relacionados con el hospedaje	Promover los servicios turísticos relacionados con el hospedaje	Preparar la información de los servicios turísticos relacionados con el hospedaje

Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E2593	Promover los servicios turísticos relacionados con el hospedaje

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Maneja planes, servicios y tarifas de hospedaje:
   - Proporcionando información de los establecimientos de hospedaje al cliente,
   - Proporcionando al cliente la información de forma veraz y oportuna, y
   - Atendiendo las necesidades del cliente.

2. Promociona servicios de hospedaje:
   - Proporcionando información sobre los servicios en ferias, exposiciones, tour operadoras al cliente
   - Proporcionando la información de forma veraz y oportuna al cliente, y
   - Atendiendo las necesidades del cliente.

3. Cierre de ventas de servicios de hospedaje:
   - Atendiendo las necesidades de cliente, y
   - Cerrando la venta/canalizando al cliente con el proveedor.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Promociona servicios de hospedaje.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que ofrece un trato cordial a los huéspedes durante todo el proceso de venta.
2. Tolerancia:	La manera en que mantiene un trato afable con los huéspedes aun cuando se presente una queja, inconformidad o desacuerdo

GLOSARIO

1. Tarifas:	Una tarifa puede ser el listado de los precios o cuotas a pagar que se exige para utilizar un servicio o acceder a un producto.
2. TIC:	Tecnologías de la Información y la Comunicación, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro.

3. Tour operadoras: Empresa que bajo un solo centro de decisión, abarca actividades de agencia de viajes, transporte, recepción hotelera, etc.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E2594	Preparar la información de los servicios turísticos relacionados con el hospedaje.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El paquete de servicios turísticos relacionados con hospedaje elaborado:
   - Contiene los servicios y productos que oferta el establecimiento, y
   - Describe tarifas y servicios vigentes.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1 Orden: La manera en la que integra la información que se relaciona con los diversos aspectos incluidos en el paquete de servicios turísticos relacionados con hospedaje.

2. Responsabilidad: La manera en que realiza el trabajo de acuerdo a los lineamientos establecidos.