I.- Datos Generales

Código	Título
EC0832	Coordinación de servicios de hospedaje

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan los servicios de hospedaje coordinando las labores operativas en establecimientos de hospedaje, espíritu de servicio, facilidad para las relaciones publicas y capacidad para el análisis de situaciones diversas, así como apoyar, a través de la articulación de saberes de diversos campos, en la realización de actividades dirigidas a los servicios de 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 Coordinación de servicios de 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 coordinación de servicios de hospedaje como orientar sobre el patrimonio turístico, atender servicios de conserjería y supervisar actividades del personal uniformado.

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.
Capitán de botones
Porteros y conserjes en establecimiento, portero de equipaje en hotel, portero de hotel
Mozos de hotel, botones y similares
Promotor de turismo

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 y personal del hotel. • Lugar que funja como la recepción del hotel. • Lugar que funja como área de reunión con el personal 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	Elementos
Coordinación de servicios de hospedaje	**Elemento 1 de 3** Orientar sobre el patrimonio turístico **Elemento 2 de 3** Atender los servicios de conserjería **Elemento 3 de 3** Supervisar las actividades del personal uniformado

Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E2597	Orientar sobre el patrimonio turístico

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Informa al huésped sobre el patrimonio y servicios turísticos:
- Proporcionando la información de manera clara y cordial,
- Recomendando actividades y sitios de interés turístico de acuerdo a la solicitud del huésped,
- Canaliza al huésped con el proveedor del servicio turístico, y
- Proporcionando información sobre las tarifas y servicios vigentes.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El portafolio de atractivos y servicios turísticos elaborado:
- Describe la región/zona donde se encuentran,
- Contiene trípticos de los atractivos y servicios turísticos,
- Contiene información sobre aspectos turísticos.
- Contiene las hojas de separación por clasificación de atractivo turístico,
- Incluye información de los atractivos y servicios turísticos por zona, y
- Contiene las tarifas y promociones de cada atractivo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Preservación y cuidado del patrimonio natural y cultural	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que de manera cordial, proporciona información al huésped sobre el patrimonio y servicios turísticos.
2.	Orden:	La manera en la que integra la información que se relaciona con los diversos aspectos incluidos en el inventario de atractivos y servicios turísticos.
3.	Responsabilidad:	La manera en que realiza el trabajo de acuerdo a los lineamientos establecidos.

GLOSARIO

1. SECTUR: Secretaría de Turismo.
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.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E2598	Atender los servicios de conserjería

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende solicitudes especiales del huésped:
   - De acuerdo a las políticas del hotel,
   - Utilizando las TIC para búsqueda de información,
   - Proporcionando la información de acuerdo a la solicitud del huésped,
   - Informando sobre los lugares de entretenimiento y esparcimiento dentro del hotel,
   - Recomendando los lugares de entretenimiento y esparcimiento en la ciudad,
   - Proporcionando los horarios disponibles en los lugares de entretenimiento y esparcimiento,
   - Sugiriendo medios de transporte, y
   - Proporcionando orientación sobre las tarifas de los servicios.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El catalogo del conserje elaborado:
   - Contiene la descripción, horarios, tarifas, promociones y ubicación de los lugares de esparcimiento,
   - Contiene la agenda de eventos relevantes de esparcimiento en la ciudad,
   - Contiene información de los servicios de transporte, y
   - Contiene la información de servicios de alimentos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Políticas del hotel	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Tolerancia: La manera en que respeta credos, razas y clases sociales de los huéspedes durante su estancia.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E2599	Supervisar las actividades del personal uniformado

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica la presentación del personal:
   - Verificando que porte el uniforme completo y libre de suciedad,
   - Verificando que el personal femenino porte maquillaje en tonos neutros del color de la piel,
   - Verificando que el personal femenino porte peinado recogido,
   - Corroborando que el personal tenga las uñas limpias y recortadas, y
   - Verificando que el personal masculino porte cabello corto, barba y bigote recortado.

2. Revisa el área de trabajo del personal uniformado:
   - Verificando que el área esté libre de basura y polvo,
   - Verificando que no haya materiales, productos o muebles ajenos a su área, y
   - Verificando que el personal se encuentre en el área que tiene asignada.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La bitácora de asignación de turnos elaborado:
   - Contiene el nombre del personal por turnos,
   - Contiene las funciones a desempeñar por el personal,
   - Contiene la asignación de servicios con la clave y número de botones del personal que efectúo la actividad,
   - Contiene los horarios y descansos del personal, y
   - Contiene la fecha.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Actividades del personal uniformado	Comprensión

GLOSARIO

1. Huésped:	Persona que se aloja en un hotel o en casa de otra persona, bien como invitado o bien pagando por ello.
2. 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.