

SECTOR TURISMO

MAPA FUNCIONAL	Jefe de Recepción
Propósito clave: Gestionar y supervisar las actividades del área de Recepción para prestar un servicio de calidad conforme procedimientos del establecimiento.	
UNIDAD DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Programar las actividades del área de acuerdo a la información disponible según procedimientos del establecimiento.	1.1 Distribuir y asignar funciones al personal de recepción teniendo en cuenta los pronósticos de ocupación y movimientos de huéspedes individuales y grupales. 1.2 Articular el trabajo del sector con los demás departamentos del hotel considerando los requerimientos de atención continua al huésped.
2. Capacitar y supervisar al personal del área basándose en la programación preestablecida, según procedimientos del establecimiento.	2.1 Asistir al departamento de RR.HH. y/o a la gerencia del hotel en la organización, toma de personal y reasignación de funciones relativas al área de Recepción. 2.2 Capacitar al personal a su cargo en aspectos operativos del área de Recepción, atención al cliente y normas de seguridad, según procedimientos del establecimiento. 2.3 Supervisar el desempeño del personal a su cargo, según procedimientos del establecimiento 2.4 Supervisar las acciones del personal a su cargo relativo a la atención del cliente, considerando el cumplimiento de los procedimientos y las reglas de cortesía.
3. Organizar y supervisar las acciones de registro y cumplimentación de procesos administrativos, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.	3.1 Autorizar bloqueos, prolongación de estadias, salidas tardías y cortesías a los huéspedes considerando los procedimientos del establecimiento. 3.2 Controlar que se efectúen los créditos y débitos en las cuentas de los huéspedes, basándose en lo dispuesto por la administración y/o gerencia.