

| MAPA FUNCIONAL | |
|--|---|
| Recepcionista | |
| Propósito clave: Gestionar los servicios del área de recepción, atendiendo en forma integral al huésped, satisfaciendo sus expectativas prestando un servicio de calidad según procedimientos del establecimiento, bajo supervisión del responsable del sector. | |
| UNIDAD DE COMPETENCIA | ELEMENTO DE COMPETENCIA |
| 1. Organizar las actividades teniendo en cuenta las relaciones intersectoriales y la actualización de la información referidas a las operaciones del hotel. | 1.1 Verificar el estado de situación de los movimientos del área en cada turno para programar actividades. 1.2 Organizar las actividades considerando la disponibilidad de los recursos materiales y humanos. |
| 2. Registrar las reservas utilizando recursos manuales y tecnológicos, aplicando los criterios de dirección del establecimiento. | 2.1 Registrar reservas de servicios considerando las necesidades del huésped aplicando los procedimientos del establecimiento. |
| 3. Registrar el ingreso, consumo de servicios y egreso del huésped aplicando los procedimientos del establecimiento. | 3.1 Registrar el ingreso y egreso del huésped y los consumos de servicios, respetando los procedimientos establecidos por la dirección. |
| 4. Atender al huésped y vender servicios de alojamiento y anexos considerando la demanda del huésped según procedimientos del establecimiento. | 4.1 Vender servicios de alojamiento considerando la disponibilidad y aplicando los procedimientos del establecimiento. 4.2 Atender al huésped y registrar sus quejas durante su permanencia considerando sus demandas específicas. |