

Norma de
Competencia

**Jefe de
Recepción**

Sector Turismo



ASOCIACION DE HOTELES DE TURISMO
REPUBLICA ARGENTINA

Asociación de Hoteles de Turismo



FEDERACION EMPRESARIA HOTELERA GASTRONOMICA
DE LA REPUBLICA ARGENTINA

**Federación Empresaria Hotelera Gastronómica
de la República Argentina**



**Unión de trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos
de la República Argentina**



DATOS GENERALES DE LA OCUPACIÓN	
JEFE DE RECEPCIÓN	
ÁREA DE COMPETENCIAS	Servicios.
SUB-ÁREA DE COMPETENCIA	Hotelería.
ÁREAS OCUPACIONALES	Hoteles de diferentes categorías, apart hoteles y complejos hoteleros.
NORMAS GENERALES DE LA ACTIVIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> • El marco legal de aplicación esta definida por la ley de riesgos de trabajo, decretos, resoluciones y normas legales establecidas por el PEN, el organismo de control del sistema de aplicación de la ley de riesgos de trabajo en nuestro país, la superintendencia de riesgos del trabajo y el GCBA así como la legislación municipal de cada provincia en particular. • Ley 9688/15. • Ley 19587/72. • Ley de riesgo de trabajo 24557/95. 	
ALCANCES Y CONDICIONES DEL ROL PROFESIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> • El Jefe de Recepción tendrá a su cargo la gestión del Área de Recepción, así como la supervisión de las actividades del personal del sector. El trabajador tendrá a su cargo la organización de las actividades del área, así como supervisará los procesos de atención a los huéspedes, la aplicación de reglas de cortesía, las acciones de registro de la información, el cumplimiento de procedimientos administrativos y la articulación de las acciones con otras áreas del establecimientos. Se considerarán en el desarrollo de las acciones, los procedimientos del establecimiento y la cumplimentación de los aspectos vinculados a la seguridad laboral en el proceso de trabajo. 	
RELACIONES FUNCIONALES Y JERÁRQUICAS EN EL ESPACIO SOCIAL DE TRABAJO	
<ul style="list-style-type: none"> • Trabaja bajo la supervisión del Gerente o Propietario según tipo de establecimiento. Tienen a su cargo el personal vinculado al área (repcionistas, botones, etc.). Interactúa con pares de otras áreas del establecimiento. 	
COBERTURA DE LA NORMA DE COMPETENCIA	
<ul style="list-style-type: none"> • Nacional. 	
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	
<ul style="list-style-type: none"> • Organiza la secuencia de trabajo según el turno asignado. • Supervisa la pre asignación de habitación de huéspedes. • Supervisa los movimientos del área y las interacciones con otros departamentos. • Supervisa los registros de ingreso y egreso de huéspedes. • Supervisa y atiende durante su estadía a huéspedes y no huéspedes. 	

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.	<p>1.1 Distribuir y asignar funciones al personal de recepción teniendo en cuenta los pronósticos de ocupación y movimientos de huéspedes individuales y grupales.</p> <p>1.2 Articular el trabajo del sector con los demás departamentos del hotel considerando los requerimientos de atención continua al huésped.</p>
2. Capacitar y supervisar al personal del área basándose en la programación preestablecida, según procedimientos del establecimiento.	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>2.3 Supervisar el desempeño del personal a su cargo, según procedimientos del establecimiento</p> <p>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.</p>
3. Organizar y supervisar las acciones de registro y cumplimentación de procesos administrativos, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.	<p>3.1 Autorizar bloqueos, prolongación de estadias, salidas tardías y cortesías a los huéspedes considerando los procedimientos del establecimiento.</p> <p>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.</p>

ROL OCUPACIONAL: JEFE DE RECEPCION		
Título de la unidad de competencia: 1. Programar las actividades del área de acuerdo a la información disponible según procedimientos del establecimiento.		
Título del elemento de competencia: 1.1. Programar, distribuir y asignar funciones al personal de recepción teniendo en cuenta los pronósticos de ocupación y movimientos de huéspedes individuales y grupales.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Programar las actividades del área en forma sistemática, manteniendo una visión integral de los movimientos del área. • Distribuir las actividades entre el personal considerando los perfiles acordes a la función a asignar y las situaciones particulares. 	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de programación del área: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se analiza la cantidad de personal requerido para la cobertura de los turnos del área y sus respectivos francos. ○ Se asigna las funciones y los turnos considerando los perfiles requeridos para la actividad y las situaciones particulares del personal según procedimientos del establecimiento. • En caso de programación semanal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se determina la disponibilidad ocupacional analizando la información incluida en el listado de ocupación utilizando medios manuales y/o tecnológicos. ○ Se analiza los pronósticos de reservas diarias y semanales considerando el movimiento previsto de ingresos y egresos. ○ Se programa las actividades del personal del área observando la asignación de francos, la modificación de los turnos y la atención integral del sector. ○ Se asigna las actividades al personal del área considerando la información referida a disponibilidad habitacional y movimiento del área. ○ Se informa al personal cambios o modificaciones en turnos y en cobertura del área en forma oral o escrita según procedimientos del establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planilla de personal de área completa incluyendo la asignación individual de funciones, horario laboral y francos, según procedimientos del establecimiento. • Reportes de novedades completos en cada cambio de turno.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Horario de los diferentes turnos y funciones del personal afectado a cada uno de ellos. • Disponibilidad habitacional diaria del hotel. • Interpretación de registros escritos: Pronósticos de ocupación, estadísticas, etc. • Formas de Organización del Trabajo: Asignación de roles y funciones. Distribución de tareas, supervisión de actividades relativas al sector. 		<ul style="list-style-type: none"> • Registro electrónico: manejo, interpretación, listados.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> • Sanatorios, clínicas, complejos habitacionales, consorcios de oficinas, barrios cerrados, etc. 		

Guías de evaluación

- Presentación del postulante en situación real de trabajo. Se le entregará la planilla de personal y registro de novedades. Se solicitará la definición de las actividades diarias, la asignación de tareas al personal, así como el control y remisión de la información requerida por otros departamentos.
- Evaluación del manejo de planillas y las formas e interpretación de registros según procedimientos del establecimiento.

ROL OCUPACIONAL: JEFE DE RECEPCION		
Título de la unidad de competencia: 1. Programar las actividades del área de acuerdo a la información disponible según procedimientos del establecimiento.		
Título del elemento de competencia: 1.2. Articular el trabajo del sector con los demás departamentos del hotel considerando los requerimientos de atención continua al huésped.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> Supervisar la remisión de la información a los departamentos de Ama de Llaves, Alimentos y bebidas y Mantenimiento, considerando la actualización de los datos, la secuenciación y los requerimientos de programación de las actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> Se supervisa la remisión al departamento de Ama de Llaves de los informes y listados considerando la secuencia de actividades para la programación de las tareas. Se verifica remisión de información al departamento de Mantenimiento de los pedidos de reparación de desperfectos comunicados por los huéspedes en el área de Recepción, de acuerdo a los procedimientos internos del establecimiento. Se supervisa remisión de información al departamento de Alimentos y Bebida relativa a pedidos especiales considerando los requerimientos del huésped, las necesidades de programación de las tareas del área y la información suministrada por Reservas. En caso de departamento de eventos: <ul style="list-style-type: none"> Se recibe la orden del servicio del departamento de eventos coordinando las actividades con las áreas correspondientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de Estado general de habitaciones entregado al inicio del turno mañana, indicando cantidad de ingresos y salidas del día. Ordenes de trabajo entregadas al sector de Mantenimiento, de acuerdo a los requerimientos del huésped y procedimientos del establecimiento. Memorando para el sector de Alimentos y bebidas con información sobre los servicios requeridos por el huésped y sus horarios de atención, de acuerdo a lo registrado en las reservas correspondientes.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> Lectoescritura. aplicada a reportes, ordenes de trabajo y memorandos. Habitaciones: Cantidades, tipo, estado general y distintas situaciones. Infraestructura del establecimiento: refrigeración, calefacción, instalaciones eléctricas, elementos y accesorios de habitaciones y baños especiales. Informes, listados y reportes utilizados por los departamentos del hotel para programar sus actividades. Infraestructura del establecimiento: refrigeración, calefacción, instalaciones eléctricas, elementos y accesorios de habitaciones y baños, elementos de seguridad. 		<ul style="list-style-type: none"> Registro electrónico: manejo, interpretación, etc. Servicios básicos y especiales según tipo de establecimiento. Descripción de los servicios, costos adicionales, horarios de prestación de los servicios.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> Sanatorios, clínicas, complejos habitacionales, consorcios de oficinas, barrios cerrados, etc. 		

Guías de evaluación

- Presentación del postulante en situación real de trabajo. Se le entregará la planilla de personal y registro de novedades. Se solicitará la definición de las actividades diarias, la asignación de tareas al personal, así como el control y remisión de la información requerida por otros departamentos.
- Evaluación del manejo de planillas y las formas de interpretación de registros según procedimientos del establecimiento.

ROL OCUPACIONAL: JEFE DE RECEPCION		
Título de la unidad de competencia: 2. Capacitar y supervisar al personal del área, basándose en la programación preestablecida, según procedimientos del establecimiento.		
Título del elemento de competencia: 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.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Informar al superior a cargo especificando los perfiles requeridos según el puesto requerido y las necesidades generales actuales y futuras del área de recepción. • Reasignar funciones al personal considerando habilidades y capacidades y requerimientos del establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se analiza el puesto requerido considerando conocimientos de idiomas, informáticos y aptitudes para atención al público. • Se sugiere los perfiles del personal a incorporar en el área considerando el nivel de conocimientos que se estima necesario para un adecuado desarrollo de las tareas. • Se reasigna funciones al personal considerando sus perfiles y las necesidades de los puestos de trabajo. • Se informa al personal ingresado funciones y responsabilidades específicas en el área de acuerdo a los. procedimientos del establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perfiles sugeridos acordes a las necesidades del puesto. • Reasignación de funciones al personal de acuerdo a perfiles y puestos.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Organigrama general de hotel: Relaciones entre distintas áreas y funciones. • Área de Recepción: puestos y funciones. Perfiles requeridos. • Procedimientos de atención al cliente y reglas de cortesía del establecimiento. • Normas de seguridad del hotel y del área. • Procedimientos del área: Atención al huésped, procesos operativos y administrativos. • Comunicación fluida con el personal a cargo. 		<ul style="list-style-type: none"> • Registros escritos: tipos, componentes. • Sistema informático utilizado en el establecimiento: manejo operativo.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> • Sanatorios, clínicas, complejos habitacionales, consorcios de oficinas, barrios cerrados, etc. 		

Guías de evaluación

- Presentación del postulante en situación real de trabajo. Se solicita al postulante informar al personal a cargo acerca de: procedimientos administrativos, normas de seguridad, reglas de cortesía y aspectos operativos y de atención al huésped (durante el ingreso y egreso, en la asignación de habitaciones, en la rendición y cierre de operaciones). Se evaluará en el postulante la forma de enunciado de las consignas, la supervisión del proceso de trabajo Asimismo, se tendrá en cuenta la claridad en la comunicación, capacidad de empatía, tono de voz, cortesía, lenguaje corporal y escucha activa.

ROL OCUPACIONAL: JEFE DE RECEPCION		
Título de la unidad de competencia: 2. Capacitar y supervisar al personal del área, basándose en la programación preestablecida, según procedimientos del establecimiento.		
Título del elemento de competencia: 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.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al personal sobre normas de seguridad, procedimientos de atención al huésped y procesos operativos. • Verificar el desempeño del personal ingresado con posterioridad a su capacitación, referidos a la aplicación de procedimientos y normas de seguridad, el manejo operativo de sistemas informáticos, los aspectos administrativos y el dominio de información relativa al establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se informa al personal sobre las normas de seguridad generales del establecimiento y las particulares del área de Recepción considerando la importancia de la observancia y la obligatoriedad de su cumplimiento. • Se capacita al personal acerca de los procedimientos de atención al huésped considerando la aplicación de reglas de cortesía según lo dispuesto por el establecimiento. • Se capacita al personal en los procedimientos administrativos considerando modificaciones dispuestos por el establecimiento. • Se informa al personal ingresado el reglamento interno considerando los procedimientos del establecimiento. • Se supervisa los desempeños del personal ingresado con posterioridad a su capacitación de acuerdo a los requerimientos del área. 	<ul style="list-style-type: none"> • Información transmitida sobre normas de seguridad generales, procedimientos de atención al huésped y procesos operativos, y reglamento interno del establecimiento de acuerdo a los requerimientos del área.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Normas de seguridad del establecimiento y del área. • Procedimientos del área: Atención al huésped, procesos operativos y administrativos. • Comunicación fluida con el personal a cargo. • Organigrama general del establecimiento: Relaciones entre distintas áreas y funciones. • Área de Recepción: puestos y funciones. Perfiles requeridos. • Procedimientos de atención al cliente y reglas de cortesía del establecimiento. • Reglamento del establecimiento: normas de convivencia, interacción con superiores pares y el equipo de trabajo. 		<ul style="list-style-type: none"> • Registros escritos: tipos, componentes, contenidos de la capacitación, datos del capacitado. • Sistema informático utilizado en el hotel.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> • Sanatorios, clínicas, complejos habitacionales, consorcios de oficinas, barrios cerrados, etc. 		

Guías de evaluación

- Presentación del postulante en situación real de trabajo. Se solicita al postulante informar al personal a cargo acerca de: procedimientos administrativos, normas de seguridad, reglas de cortesía y aspectos operativos y de atención al huésped (durante el ingreso y egreso, en la asignación de habitaciones, en la rendición y cierre de operaciones). Se evaluará en el postulante la forma de enunciado de las consignas, la supervisión del proceso de trabajo. Asimismo, se tendrá en cuenta la claridad en la comunicación, capacidad de empatía, tono de voz, cortesía, lenguaje corporal y escucha activa.

ROL OCUPACIONAL: JEFE DE RECEPCION		
Título de la unidad de competencia: 2. Capacitar y supervisar al personal del área, basándose en la programación preestablecida, según procedimientos del establecimiento.		
Título del elemento de competencia: 2.3. Supervisar el desempeño del personal a su cargo en aspectos operativos, según los procedimientos del establecimiento.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar la preasignación de habitaciones de acuerdo a lo solicitado en las reservas diarias. • Supervisar el ingreso y en el egreso de huéspedes considerando el cumplimiento de los procedimientos administrativos del establecimiento. • Supervisar la reubicación de las habitaciones sobre ventas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se controla el traspaso de turno de acuerdo a la rutina fijada por el establecimiento. • Se supervisa verificación de reservas en la toma del turno de las reservas a ingresar en el día considerando tipo de cliente, tipo de habitación solicitada, canal a través del cual se hizo la reserva y forma de pago. • Se supervisa la preasignación de habitaciones de acuerdo a los requerimientos del huésped y a los procedimientos del establecimiento. • Se controla el ingreso y egreso del huésped de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. • Se controla la atención de reservas considerando los registros a efectuar conforme los procedimientos del establecimiento. • En caso de sobreventa de habitaciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se reubican habitaciones considerando los procedimientos del establecimiento, la demanda de huéspedes y la categoría de habitación reservada. ○ Se supervisa y coordina la transmisión de información entre los equipos de trabajo de los distintos turnos indicando la elaboración de reportes según procedimientos del establecimiento para optimizar los procesos de atención al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Libro de novedades refrendado por el recepcionista que toma el turno. • Ingreso y egreso de huéspedes supervisado de acuerdo a rutina del establecimiento. • Reservas verificadas, confirmadas y registradas de acuerdo a procedimientos del establecimiento. • Habitaciones reubicadas de acuerdo a sobreventa.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental	Conocimiento circunstancial	
<ul style="list-style-type: none"> • Libro de novedades: Estructura, características y funciones. • Formas de pago. • Procedimientos de ingreso y egreso de huéspedes. • Procedimientos de toma de reservas. • Procedimientos para resolver sobreventa. • Área de Recepción: puestos y funciones. Perfiles requeridos • Servicios básicos y especiales según tipo de establecimiento. Base de tarifas. • Normas de seguridad del establecimiento y del área. 	<ul style="list-style-type: none"> • Registros informáticos: modos de uso, tipos, procedimientos de acuerdo a tipo de establecimiento. 	

Campo de aplicación

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Sanatorios, clínicas, complejos habitacionales, consorcios de oficinas, barrios cerrados, etc. |
|--|

Guías de evaluación

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Presentación del postulante en situación real de trabajo. Se solicita al postulante informar al personal a cargo acerca de: procedimientos administrativos, normas de seguridad, reglas de cortesía y aspectos operativos y de atención al huésped (durante el ingreso y egreso, en la asignación de habitaciones, en la rendición y cierre de operaciones). Se evaluará en el postulante la forma de enunciado de las consignas, la supervisión del proceso de trabajo. Asimismo, se tendrá en cuenta la claridad en la comunicación, capacidad de empatía, tono de voz, cortesía, lenguaje corporal y escucha activa. |
|---|

ROL OCUPACIONAL: JEFE DE RECEPCION		
Título de la unidad de competencia: 2. Capacitar y supervisar al personal del área, basándose en la programación preestablecida, según procedimientos del establecimiento.		
Título del elemento de competencia: 2.4. Supervisar las acciones del personal a su cargo relativa a la atención al huésped, considerando el cumplimiento de los procedimientos y reglas de cortesía a lo largo del proceso de atención.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> Supervisar las acciones del personal a su cargo relativo a la atención del huésped considerando reglas de cortesía, la actualización y preservación de la seguridad información según procedimientos del establecimiento. Resolver o derivar reclamo o queja considerando tipo de solicitud del huésped y los procedimientos del establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Se supervisa al personal en la transmisión de información al huésped sobre servicios internos y externos al establecimiento considerando sus requerimientos. Se supervisa la atención a los reclamos del huésped considerando los motivos que la originaron y la aplicación de reglas de cortesía según los procedimientos establecidos por el establecimiento. En caso de que el recepcionista no pueda resolver el reclamo: <ul style="list-style-type: none"> Se recibe el reclamo del huésped considerando las posibilidades de su solución o derivación a su superior de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. Se comunica al superior (Gerente) el reclamo efectuado por el huésped informando al mismo los pasos a seguir. 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos de atención al cliente supervisados considerando la pertinencia de la información según demanda, aplicando reglas de cortesía conforme pautas de establecimiento.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de atención al huésped, reglas de cortesía, comunicación fluida. Dominio de información referida al establecimiento y a su entorno. Servicios internos del hotel: alojamiento, gastronomía, entretenimiento, etc. Información externa al hotel: gastronomía, transporte, excursiones, etc. Organigrama: Área de Recepción, puestos y funciones. Perfiles requeridos. Aplicación de normas de seguridad conforme parámetros del establecimiento 		<ul style="list-style-type: none"> Información de acuerdo a tipo de establecimiento o región.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> Sanatorios, clínicas, complejos habitacionales, consorcios de oficinas, barrios cerrados, etc. 		
Guías de evaluación		
<ul style="list-style-type: none"> Presentación del postulante en situación real de trabajo. Se solicita al postulante informar al personal a cargo acerca de: procedimientos administrativos, normas de seguridad, reglas de cortesía y aspectos operativos y de atención al huésped (durante el ingreso y egreso, en la asignación de habitaciones, en la rendición y cierre de operaciones). Se evaluará en el postulante la forma de enunciado de las consignas, la supervisión del proceso de trabajo Asimismo, se tendrá en cuenta la claridad en la comunicación, capacidad de empatía, tono de voz, cortesía, lenguaje corporal y escucha activa. 		

ROL OCUPACIONAL: JEFE DE RECEPCION		
Título de la unidad de competencia: 3. Organizar y supervisar las acciones de registro y cumplimiento de procesos administrativos, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.		
Título del elemento de competencia: 3.1. Autorizar bloqueos, prolongación de estadias, salidas tardías y cortesías a los huéspedes considerando los procedimientos del establecimiento.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> Supervisar registro de habitaciones bloqueadas de acuerdo a procedimientos del hotel. Supervisar registro de desbloqueo de habitaciones y remisión de información a Ama de Llaves y Reservas. Autorizar la prolongación de estadias y salidas tardías considerando requerimientos del huésped y tipo, disponibilidad habitacional respetando los procedimientos del establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Se supervisa registro de habitaciones bloqueadas por mantenimiento de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. Se supervisa registro de desbloqueo de habitaciones y remisión de información a Ama de Llaves y Reservas considerando la información proveniente del Área de Mantenimiento. Se autoriza la prolongación de estadias considerando requerimientos del huésped según disponibilidad habitacional conforme procedimientos del establecimiento. Se autoriza salidas tardías considerando tipo de huésped, cargo correspondiente y disponibilidad habitacional conforme procedimientos del establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de habitaciones bloqueadas de acuerdo a procedimientos del hotel. Información transmitida referente a desbloqueo de habitaciones a Ama de Llaves y Reservas. Registro de disponibilidad de considerando las habitaciones ocupadas, reservadas y libres para la venta. Registro de cierre de cuenta del huésped considerando la pertinencia de los gastos acreditados.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> Registro manual de bloqueo y desbloqueo de habitaciones. Listado de disponibilidad habitacional. Procedimientos de prolongación de estadía del establecimiento. Procedimiento de salidas tardías establecido por el hotel. Organigrama: Área de Recepción, puestos y funciones. Perfiles requeridos. 		<ul style="list-style-type: none"> Manejo de registro electrónico de bloqueo y desbloqueo de habitaciones. Manejo de sistemas informáticos: registros.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> Sanatorios, clínicas, complejos habitacionales, consorcios de oficinas, barrios cerrados, etc. 		
Guías de evaluación		
<ul style="list-style-type: none"> En situación real de trabajo se verifica que el postulante efectúe la supervisión del personal a cargo a partir de los siguientes registros: listado de habitaciones bloqueadas , (considerando las nuevas fechas de salida de habitaciones que prolongaron su estadía), débitos correspondientes a las cuentas de los huéspedes con salida tardía, débitos y créditos a las cuentas de los huéspedes, control del proceso de facturación, supervisión del cierre de turno, de emisión de la documentación correspondiente y del traspaso. El evaluador deberá considerar la disponibilidad de las habitaciones y manejo de la información para la toma de decisiones. 		

ROL OCUPACIONAL: JEFE DE RECEPCION		
Título de la unidad de competencia: 3. Organizar y supervisar las acciones de registro y cumplimentación de procesos administrativos, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.		
Título del elemento de competencia: 3.2. Controlar que se efectúen los créditos y débitos en las cuentas de los huéspedes, en base a lo dispuesto por administración y/o gerencia.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeños	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar la facturación del servicio considerando los requerimientos del huésped, el cotejo entre su número de cuenta y los gastos atribuidos de acuerdo al informe del área de Administración o Gerencia. • Supervisar los cargos o descuentos dispuestos considerando el detalle de la cuenta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se supervisa la facturación del servicio considerando requerimientos del huésped según informe del área de Administración o Gerencia conforme procedimientos del establecimiento. • Se supervisa el procedimiento administrativo de crédito o débito cotejando número de cuenta del huésped y gastos cargados de acuerdo al detalle de la cuenta de administración o gerencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facturación del servicio supervisada de acuerdo a requerimientos del huésped según informe del área de Administración o Gerencia conforme procedimientos del establecimiento. • Procedimientos administrativos de crédito o débitos supervisados a partir del cotejo del número de cuenta del huésped y gastos cargados de acuerdo al detalle de la cuenta del área de Administración o Gerencia.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento manual utilizado para registrar los ajustes de cuentas. • Informe del área de Administración: cargos o descuentos (beneficios). • Organigrama: Área de Recepción, puestos y funciones. Perfiles requeridos. 		<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de registros informáticos.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> • Sanatorios, clínicas, complejos habitacionales, consorcios de oficinas, barrios cerrados, etc. 		
Guías de evaluación		
<ul style="list-style-type: none"> • En situación real de trabajo se verifica que el postulante efectúe la supervisión del personal a cargo a partir de los siguientes registros: listado de habitaciones bloqueadas , (considerando las nuevas fechas de salida de habitaciones que prolongaron su estadía), débitos correspondientes a las cuentas de los huéspedes con salida tardía, débitos y créditos a las cuentas de los huéspedes, control del proceso de facturación, supervisión del cierre de turno, de emisión de la documentación correspondiente y del traspaso. • El evaluador deberá considerar la disponibilidad de las habitaciones y manejo de la información para la toma de decisiones. 		