

Norma de
Competencia

Recepcionista

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	
RECEPCIONISTA	
ÁREA DE COMPETENCIAS	Servicios.
SUB-ÁREA DE COMPETENCIA	Hotelería.
ÁREAS OCUPACIONALES	Hoteles de diferentes categorías, aparts hotel, complejo de cabañas, hosterías.
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 recepcionista gestiona los servicios del área de recepción, organiza las actividades, registra reservas, ingreso y egreso del huésped y atiende al mismo prestando un servicio de calidad según procedimientos del establecimiento. 	
RELACIONES FUNCIONALES Y JERÁRQUICAS EN EL ESPACIO SOCIAL DE TRABAJO	
<ul style="list-style-type: none"> • El recepcionista se desempeña bajo supervisión del Jefe de Recepción, del Gerente General, Gerente de Recepción, de acuerdo a la categoría del establecimiento. Asimismo, supervisará las actividades del conserje y del/ de los maletero/s. Interactuará con el Ama de llaves, con el sector de Alimentos y Bebidas, Marketing y Comercialización y el área financiera y contable. 	
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. • Prepara en su turno, todas las actividades previstas hacia el huésped. • Toma reservas. • Registra el ingreso. • Atiende a los huéspedes y no huéspedes durante su estadía. • Realiza la salida del huésped de acuerdo a procedimientos pre-establecidas por el establecimiento. 	

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.

ROL OCUPACIONAL: RECEPCIONISTA		
Título de la unidad de competencia: 1. Organizar las actividades teniendo en cuenta las relaciones intersectoriales y la actualización de la información referidas a las operaciones del establecimiento.		
Título del elemento de competencia: 1.1. Verificar el estado de situación de los movimientos del área en cada turno para programar actividades.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> Organizar sus actividades considerando la información sobre la disponibilidad de habitaciones y los objetivos comerciales del establecimiento. Intercambiar información con otras áreas considerando los procedimientos del establecimiento. Preparar su rutina de trabajo, integrando en su totalidad con todas las áreas del hotel, en todos los turnos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se presenta uniformado considerando la presentación, pulcritud y los procedimientos definidos por el establecimiento. Se verifica el estado de las habitaciones al inicio del turno considerando informe de Ama de Llaves (Gobernanta). Se informa al Área de Ama de Llaves (Gobernanta) los pronósticos de ocupación de habitaciones aplicando los procedimientos del establecimiento. Se registra solicitudes especiales y anticipadas en los pedidos de reserva de habitaciones considerando los procedimientos del establecimiento. Se verifica las reservaciones garantizadas del día, cancelaciones, modificaciones, cambios de habitaciones, según indicaciones del parte del día. Se asigna las habitaciones considerando las tarifas diferenciales y el tipo de reserva. 	<ul style="list-style-type: none"> Estado de habitaciones verificado de acuerdo a requerimientos del huésped. Solicitudes especiales ordenadas de acuerdo a los requerimientos de la Gerencia y del huésped. Registro de reserva conforme a lo solicitado por el huésped.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> Nociones básicas de lecto-escritura, idioma básico y glosario de la actividad. Aplicación de reglas de cortesía en los procesos de atención al huésped. Estado de habitaciones y circuitos administrativos. Funciones aritméticas básicas. Cálculo de disponibilidad de habitaciones para la venta, salidas y reservas del día. 		<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos internos de acuerdo a la categoría del establecimiento. Nociones básicas de manejo de planillas en uso administrativas- contables y aplicadas a la elaboración de informes. Nociones básicas de manejo PC: utilitarios de oficina y hotelería.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> Hoteles de diferentes categorías; Sanatorios, clínicas, complejos habitacionales, consorcios de oficinas, barrios cerrados, etc. 		

Guías de evaluación

- Presentación del postulante en situación real de trabajo. Se le solicita:
 - Realizar previsiones respecto a: llegadas del día, salidas del día, habitaciones disponibles.
 - Asignar habitaciones de acuerdo a las habitaciones solicitadas.
 - Organizar las actividades del día.
 - Reportar novedades.
- El evaluador deberá considerar el entorno inmediato de cada establecimiento y sus procedimientos de acuerdo al perfil del cliente.

ROL OCUPACIONAL: RECEPCIONISTA		
Título de la unidad de competencia: 1. Organizar las actividades teniendo en cuenta las relaciones intersectoriales y la actualización de la información referidas a las operaciones del establecimiento.		
Título del elemento de competencia: 1.2. Organizar las tareas considerando la disponibilidad de los recursos materiales y humanos.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> Organizar las actividades diarias considerando los recursos humanos y materiales disponibles según demanda de servicio previsto. Registrar estado del servicio considerando la actualización de la información en conjunto con otras áreas, y los requerimientos del huésped, según procedimientos del establecimiento. Informar por registros escrito a otras áreas de la organización manteniendo actualizada la información a lo largo del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Se organiza las actividades diarias considerando la cantidad de recursos materiales y personal necesario para satisfacer demandas de servicio. Se actualiza la información referida al estado de las habitaciones, recabando información del área de Ama de Llaves (Gobernanta) según procedimientos del establecimiento. Se reporta al área correspondiente las novedades surgidas respecto a anomalías en habitaciones para su reparación. Se mantiene informado al superior a cargo sobre cambios, conforme procedimientos del establecimiento. Se registra el libro de novedades los cambios e imprevistos considerando los procedimientos del establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de estado de las habitaciones confeccionado, en correspondencia con el informe del área de Ama de Llaves (Gobernanta). Habitaciones asignadas considerando preferencias del huésped, reserva y disponibilidad según procedimientos del establecimiento.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> Nociones básicas de lectoescritura, idioma básico y glosario de la actividad. Aplicación de reglas de cortesía en los procesos de atención al huésped. Circuitos operativos del establecimiento. 		<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos internos de acuerdo a la categoría del establecimiento. Nociones básicas de manejo de planillas en uso administrativas-contables y aplicadas a la elaboración de informes. Nociones básicas de manejo PC: utilitarios de oficina y hotelería.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> Hoteles de diferentes categorías; sanatorios, clínicas, complejos habitacionales, consorcios de oficinas, barrios cerrados, etc. 		

Guías de evaluación

- Presentación del postulante en situación real de trabajo. Se le solicita:
 - Realizar previsiones respecto a: llegadas del día, salidas del día, habitaciones disponibles.
 - Asignar habitaciones de acuerdo a las habitaciones solicitadas.
 - Organizar las actividades del día.
 - Reportar novedades.
- El evaluador deberá considerar el entorno inmediato de cada establecimiento y sus procedimientos de acuerdo al perfil del cliente.

ROL OCUPACIONAL: RECEPCIONISTA		
Título de la unidad de competencia: 2. Registrar las reservas utilizando recursos manuales y tecnológicos, aplicando los criterios de dirección del establecimiento.		
Título del elemento de competencia: 2.1. Registrar reservas de servicios considerando las necesidades del huésped aplicando procedimientos del establecimiento.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> Registrar reservas de servicios considerando la disponibilidad del establecimiento y las necesidades del huésped según procedimiento del establecimiento. Informar sobre diferentes variantes de tarifas, paquetes, promociones, considerando los requerimientos del cliente y los planes de comercialización del establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Se mantiene actualizado el registro de ingresos y egresos, previendo problemas futuros de ocupación. Se informa al cliente sobre las diferentes variantes de las tarifas, paquetes especiales, promociones, formas de pago, etc., considerando los planes de comercialización del establecimiento. Se informa al cliente sobre las habitaciones del establecimiento considerando disposición, disponibilidad, tipos, comodidades y facilidades de pago. Se confirma disponibilidad y se da cumplimiento de la solicitud del huésped, en cuanto a estadía, tipo de habitación y otros requerimientos adicionales, siguiendo la secuencia de preguntas establecidas por el establecimiento. Se registra la reserva en soporte manual o informático cotejando los datos ingresados con los requerimientos del huésped en relación a fecha de ingreso y egreso, tipo de habitación, precio convenido y garantía. Se actualiza las reservas, considerando altas, bajas y modificaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de reserva completo y actualizado, considerando fecha de ingreso, egreso y otras preferencias según disponibilidad habitacional.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> Nociones básicas de lectoescritura, idioma básico y glosario de la actividad. Aplicación de reglas de cortesía en los procesos de atención al huésped. Servicios que brinda el establecimiento: todos los que se le ha de proponer al futuro huésped. Servicios que brinda sobre el contexto: localidad y provincia donde está situado el establecimiento. 		<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos internos de acuerdo a la categoría del establecimiento. Nociones básicas de manejo de planillas en uso administrativas-contables y aplicadas a la elaboración de informes. Nociones básicas de manejo PC: utilitarios de oficina y hotelería.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> Hoteles de diferentes categorías; Sanatorios, clínicas, complejos habitacionales, consorcios de oficinas, barrios cerrados, etc. 		

Guías de evaluación

- Presentación del postulante en situación real de trabajo. Se le solicita:
 - Registros de reservas (en soporte físico o electrónico) para verificar documentación existente con la información registrada.
 - Registro de ingresos y egresos.
- El evaluador prestará particular atención:
 - A la interacción del postulante con el cliente en la atención de quejas y reclamos, en el manejo de objeciones, etc.

ROL OCUPACIONAL: RECEPCIONISTA		
Título de la unidad de competencia: 3. Registrar el ingreso, consumo de servicios y egreso del huésped aplicando los procedimientos del establecimiento.		
Título del elemento de competencia: 3.1. Registrar el ingreso y egreso del huésped y los consumos de servicios, respetando los procedimientos establecidos por la dirección.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Atender al huésped aplicando reglas de cortesía, anticipándose a sus necesidades y detectando anomalías. • Ingresar al huésped preservando la privacidad de la información relativa al cliente y al establecimiento. • Resolver situaciones especiales conforme procedimiento del establecimiento, identificando aquellas de propia resolución y de derivación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recibe al huésped aplicando reglas de cortesía conforme procedimiento del establecimiento. • Se coteja la información proporcionada por el huésped con los datos obrantes en la reserva considerando cambios eventuales y disponibilidad del servicio. • Se coteja el registro del huésped, verificando la completud del la tarjeta de registro. • Se solicita al huésped la garantía conforme procedimientos del establecimiento. • Se asigna y deriva al huésped a una habitación solicitando acompañamiento del personal de conserjería. • Se entrega llave o sistema de apertura informando las formas de utilización. • Se brinda información al huésped acerca de la utilización y tipología de servicios disponibles en el establecimiento durante su estadía. • Se registra el folio del huésped considerando la información consignada en la tarjeta de registro. • Se archiva información del huésped considerando los gastos y condiciones de la tarifa acordada de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. • Se registra el egreso, de acuerdo a procedimientos del establecimiento. • Se verifica conformidad del huésped considerando estadía y calidad del servicio recibido. • Se presenta la cuenta al cliente para su chequeo y se procede al cobro de la factura. • Se rinde fondos a la administración considerando procedimientos del establecimiento. • Se cierran las operaciones del día en el turno nocturno, conforme procedimientos del establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Habitación asignada de acuerdo a los requerimientos del huésped. • Garantía completa, válida y solicitada en tiempo y forma, conforme procedimientos del establecimiento. • Huésped registrado y derivado a habitación asignada según datos obrantes en registro de reservas. • Llaves, Tarjetas magnetizadas conforme período de estadía del huésped.

Evidencias de conocimiento	
Conocimiento fundamental	Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de reglas de cortesía en los procesos de atención al huésped. • Operación de sistemas de registros manuales: Registro e Interpretación de los datos. • Procedimiento de aceptación y validación de garantías y pre-pagos. • Lectura e interpretación de órdenes de servicio. • Procedimientos de ingreso (check in) y egreso (check out) de huéspedes: procesos de asignación de habitación, ofertas de servicios, etc. • Formas de pago, pautadas antes o durante el proceso de ingreso. • Formas de realizar el egreso (check out): técnicas, identificación, resolución y derivación de situaciones problemáticas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formas de organización del trabajo: variaciones según tamaño y servicios del establecimiento. • Sistemas Hoteleros: tipos, criterios de operación, formas de usos. • Nociones básicas de lengua extranjera aplicada a la atención de huéspedes internacionales.
Campo de aplicación	
<ul style="list-style-type: none"> • Hoteles de diferentes categorías; 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. Durante el ingreso y egreso del huésped. Se evaluará: <ul style="list-style-type: none"> ○ El manejo de reclamos y sugerencias. ○ Registro de ingreso y egreso. ○ Asignación de habitaciones. ○ Rendición y cierre de operaciones. • El evaluador considerará la actitud durante el proceso de atención al cliente en relación a la empatía y la autonomía para la resolución de problemas. 	

ROL OCUPACIONAL: RECEPCIONISTA		
Título de la unidad de competencia: 4. Atender al huésped y vender servicios de alojamiento y anexos considerando la demanda del huésped según procedimientos del establecimiento.		
Título del elemento de competencia: 4.1. Vender servicios de alojamiento considerando la disponibilidad y aplicando los procedimientos del establecimiento.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer los diferentes servicios del establecimiento considerando las necesidades del huésped y las facilidades disponibles. • Orientar al huésped sobre los servicios anexos (Restaurantes, Bares, Lavandería, telefonía, etc.), detectando la necesidad no expresada, formulando preguntas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se ofrece los diferentes servicios, considerando las necesidades de los huéspedes relativas a seguridad, confort y conveniencia. • Se vende los servicios del establecimiento considerando la demanda existente y los procedimientos del establecimiento. • Se orienta al huésped en la elección del servicio a contratar considerando sus necesidades y preferencias según propuestas de consumo del establecimiento. • Se orienta al huésped sobre restaurantes, bares, lavandería y telefonía, considerando sus requerimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ventas acordes a las necesidades de los huéspedes y las facilidades disponibles del establecimiento. • Información transmitida al huésped sobre servicios adicionales disponibles.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de reglas de cortesía en los procesos de atención al huésped. • Técnicas de venta aplicada a los servicios del establecimiento de acuerdo a las políticas de comercialización del hotel. • Servicios ofrecidos por el establecimiento. • Técnicas de comunicación (capacidad de escucha, amplitud de criterio, sentido de iniciativa, buena disposición para dar la bienvenida). • Trabajo en equipo y articulación con otros departamentos: Alimentos y Bebidas, Ama de llaves, Mantenimiento, etc. 		<ul style="list-style-type: none"> • Planes y tarifas especiales, promociones, altas y bajas.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> • Todo tipo de establecimiento hotelero o aquel afín que tenga contacto directo con el público, sanatorios, clínicas, complejos habitacionales, consorcios de oficinas, barrios cerrados, etc. 		

Guías de evaluación

- Presentación del postulante en situación real de trabajo. Se le solicitará que atienda los requerimientos del huésped, que ofrezca los servicios internos del establecimiento e informe sobre los servicios externos al hotel.
- Se focaliza la evaluación en los siguientes aspectos de la interacción con el huésped:
 - Claridad en la comunicación.
 - Capacidad de empatía.
 - Tono de voz.
 - Cortesía.
 - Lenguaje corporal.
 - Escucha activa.

ROL OCUPACIONAL: RECEPCIONISTA		
Título de la unidad de competencia: 4. Atender al huésped y vender servicios de alojamiento y anexos considerando la demanda del huésped según procedimientos del establecimiento.		
Título del elemento de competencia: 4.2. Atender al huésped y registrar sus quejas durante su permanencia considerando sus demandas específicas.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Responder solicitudes de los huéspedes, interpretando sus necesidades y considerando los procedimientos del establecimiento y aplicación de reglas de cortesía. • Resolver situaciones especiales conforme procedimiento, identificando aquellas de propia resolución y de derivación. • Tratar la información del huésped y del establecimiento conforme procedimientos que resguarden la confidencialidad de los datos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se atiende al huésped, aplicando reglas de cortesía. • Se informa al huésped en relación a la utilización y tipología de servicios disponibles en el Establecimiento durante la estadía y sobre el contexto local, provincial y nacional. • Se responde a consultas de huéspedes relativas a servicios adicionales al Establecimiento, gestionando la información requerida según procedimientos, sin intervenir en actividades propias de otros prestadores de servicio. • Se registra las quejas del huésped en el libro de novedades, conforme a los procedimientos del establecimiento. • Se interactúa con el huésped, atendiendo quejas, reclamos de servicio e imprevistos, aplicando reglas previamente establecidas y derivando al superior a cargo aquellos casos que no puedan resolverse de forma autónoma. 	<ul style="list-style-type: none"> • Información transmitida al huésped conforme sus demandas y procedimientos del establecimiento. • Libro de novedades completo con quejas y sugerencias registradas.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de reglas de cortesía en los procesos de atención al huésped. • Registros manuales hoteleros: registro e interpretación de los datos de situaciones problemáticas. • Técnicas para el manejo de quejas y objeciones. • Información de servicios en contexto local, provincial y nacional. 		<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de servicios disponibles a nivel local (transporte, servicio de salud, entretenimiento, etc.). • Manejo de sistemas computarizados hoteleros: registro e interpretación de los datos de situaciones problemáticas.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> • Todo tipo de establecimiento hotelero o aquel afín que tenga contacto directo con el público, sanatorios, clínicas, complejos habitacionales, consorcios de oficinas, barrios cerrados, etc. 		

Guías de evaluación

- Presentación del postulante en situación real de trabajo. Se le solicitará que ofrezca los diferentes servicios brindados por el establecimiento: Restaurante, lavandería, telefonía, bares y otras facilidades.
- Se focaliza la evaluación en los siguientes aspectos de la interacción con el huésped:
 - Claridad en la comunicación.
 - Capacidad de empatía.
 - Tono de voz.
 - Cortesía.
 - Lenguaje corporal.
 - Escucha activa.