



Región de Murcia



2023

Modalidad de competición 56: Recepción Hotelera
Test Project



Cofinanciado por
la Unión Europea

Contenido

1. Introducción	2
2. Plan de pruebas.....	2
3. Criterios de evaluación.....	3
4. Módulos.....	5
5. Equipos y materiales	10

1. Introducción

Este documento establece el Plan de Pruebas para la Modalidad de competición “Recepción Hotelera” incluida en los Campeonatos de Formación Profesional RMSkills 2023. La competición consiste en la demostración y valoración de las competencias propias de esta especialidad a través de una serie de pruebas que pondrán de manifiesto las habilidades y destrezas propias del profesional de recepción de un hotel.

El presente plan de pruebas está definido de acuerdo a las especificaciones contenidas en la documento “Descripción Técnica” de la misma modalidad.

2. Plan de pruebas

2.1 Definición de las pruebas.

La persona participante deberá realizar una serie de actividades descritas en este documento, utilizando de manera segura los recursos suministrados y las herramientas y materiales permitidos.

El proyecto propuesto se realiza de manera objetiva, compuesto por 6 módulos evaluables independientemente y secuenciados de acuerdo al programa establecido.

2.2 Programa de la competición

Las pruebas se desarrollan a lo largo de 2 días en jornadas de 4 horas de duración, de acuerdo con el siguiente programa (se indica el tiempo máximo para la ejecución de las pruebas individuales de cada persona competidora y módulo):

Módulo: Descripción	Día 1	Día 2
Módulo I: Procesos y procedimientos de reservas	20 min.	
Módulo II: Bienvenida y Registro de Huéspedes	20 min.	
Módulo III: Procedimientos de administración y back-office	30 min.	
Módulo IV: Tratamiento y Resolución de Quejas		15 min.
Modulo V: Procesos de Check-out. Despedida de la clientela		15 min.
Módulo VI: Promoción de Recursos Culturales y Turísticos Locales		20 min.
Total	70 min.	50 min.

3. Criterios de evaluación

1. Realiza las gestiones necesarias previas a la reserva (de clientes particulares, de empresa, de agencia y/o grupo), recoge la información necesaria, aplica las tarifas correctas, se ajusta a las peticiones, garantiza el cobro de la reserva, registra la reserva de manera adecuada.
2. Se ha dado la bienvenida, atendido y despedido al huésped según el tipo de cliente y situación. Maneja toda la documentación necesaria, realiza las comprobaciones y operaciones oportunas, se ajusta a lo solicitado. Se ha garantizado la privacidad de los huéspedes
3. Los cálculos y operaciones realizados son los adecuados y ofrecen un resultado correcto. Se han aplicado correctamente los procedimientos manuales, mecanizados e informatizados.
4. Se han promovido los servicios e instalaciones del hotel a los huéspedes a la llegada y durante su estancia. Conoce y aplica las promociones disponibles. Maximiza las ventas.
5. Ha demostrado habilidades de comunicación: Capacidad de comunicarse de manera clara y efectiva con los huéspedes, resolver problemas y brindar información. Se dirige a la clientela de forma adecuada.
6. Se han tratado adecuadamente las quejas y reclamaciones de los clientes.
7. La atención a los huéspedes es la adecuada, emplea un lenguaje verbal y no verbal correcto. Demuestra seguridad, soltura, destreza y transmite confianza.
8. Realiza el proceso de check-out con diligencia, emite las facturas según las especificaciones y necesidades de los huéspedes, las cobra según los diferentes medios de pago aceptados. Archiva convenientemente la documentación y se establece comunicación interdepartamental.
9. El sistema de gestión hotelera se maneja con soltura y de manera adecuada, así mismo el correo electrónico, páginas web, teléfono.
10. Ofrece una adecuada información turística y de servicios, dando respuestas ágiles demostrando un buen conocimiento de los recursos turísticos y servicios de la localidad. Maneja planos, mapas, folletos, internet, etc.

3.1 Esquema de calificación

Criterios de evaluación		Módulos						Total
		I	II	III	IV	V	VI	
1	Procesos de reservas. Realiza las gestiones necesarias previas a la reserva (de clientes particulares, de empresa, de agencia y/o grupo), recoge la información necesaria, aplica las tarifas correctas, se ajusta a las peticiones, garantiza el cobro de la	4		2				6

	reserva, registra la reserva de manera adecuada.							
2	Se ha dado la bienvenida, atendido y despedido al huésped según el tipo de cliente y situación. Maneja toda la documentación necesaria, realiza las comprobaciones y operaciones oportunas, se ajusta a lo solicitado. Se ha garantizado la privacidad de los huéspedes.	3	5	2	3	2	4	19
3	Los cálculos y operaciones realizados son los adecuados y ofrecen un resultado correcto. Se han aplicado correctamente los procedimientos manuales, mecanizados e informatizados.	3		2		3		8
4	Se han promovido los servicios e instalaciones del hotel a los huéspedes a la llegada y durante su estancia. Conoce y aplica las promociones disponibles. Maximiza las ventas.	3	5			1		9
5	Ha demostrado habilidades de comunicación: Capacidad de comunicarse de manera clara y efectiva con los huéspedes, resolver problemas y brindar información. Se dirige a la clientela de forma adecuada.	3	5		5	2	4	19
6	Se han tratado adecuadamente las quejas y reclamaciones de los clientes.				7			7
7	La atención a los huéspedes es la adecuada, emplea un lenguaje verbal y no verbal correcto. Demuestra seguridad, soltura, destreza y transmite confianza.	2	2		2	2	2	10
8	Realiza el proceso de							

	check-out con diligencia, emite las facturas según las especificaciones y necesidades de los huéspedes, las cobra según los diferentes medios de pago aceptados. Archiva convenientemente la documentación y se establece comunicación interdepartamental.					3		3
9	El sistema de gestión hotelera se maneja con soltura y de manera adecuada, así mismo el correo electrónico, páginas web, teléfono.	2	3	2		2		9
10	Ofrece una adecuada información turística y de servicios, dando respuestas ágiles demostrando un buen conocimiento de los recursos turísticos y servicios de la localidad. Maneja planos, mapas, folletos, internet, etc.						10	10
Totales		20	20	8	17	15	20	100

4. Módulos

MÓDULO I: PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE RESERVAS	
Instrucciones de trabajo:	El siguiente módulo pretende evaluar las destrezas en la adecuada gestión de la ocupación y rentabilidad del establecimiento de alojamiento turístico. Para ello se debe conocer: la normativa aplicable, los diferentes servicios que oferta el establecimiento así como los precios aplicables en cada caso y según las circunstancias, buscando la satisfacción de la clientela y maximizar el beneficio de la empresa siempre que sea posible. Del mismo modo, se llevará a cabo un correcto registro de la información tanto documental como en formato digital y en el programa de gestión hotelera. Para evaluar las destrezas anteriormente descritas, el módulo se compone de actividades de front office y back office se incluirán aspectos tales como cotizaciones y el cálculo del presupuesto, modificaciones, confirmación y garantía de la reserva así como su anotación y registro en el software de gestión hotelera.
Duración:	20 minutos en total (mas el tiempo para las explicaciones generales)
Información adjunta	Se contará con la actuación de dos personas figurantes para la actividad de front office
Observaciones	Para la realización de esta prueba se dispondrá de ordenador con

	conectividad a internet, PMS (software de gestión hotelera) y procesador de textos, calculadora y material de oficina.
Criterios de evaluación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realiza las gestiones necesarias previas a la reserva (de clientes particulares, de empresa, de agencia y/o grupo), recoge la información necesaria, aplica las tarifas correctas, se ajusta a las peticiones, garantiza el cobro de la reserva, registra la reserva de manera adecuada 2. Se ha dado la bienvenida, atendido y despedido al huésped según el tipo de cliente y situación. Maneja toda la documentación necesaria, realiza las comprobaciones y operaciones oportunas, se ajusta a lo solicitado. Se ha garantizado la privacidad de los huéspedes. 3. Los cálculos y operaciones realizados son los adecuados y ofrecen un resultado correcto. Se han aplicado correctamente los procedimientos manuales, mecanizados e informatizados. 4. Se han promovido los servicios e instalaciones del hotel a los huéspedes a la llegada y durante su estancia. Conoce y aplica las promociones disponibles. Maximiza las ventas. 5. Ha demostrado habilidades de comunicación: Capacidad de comunicarse de manera clara y efectiva con los huéspedes, resolver problemas y brindar información. Se dirige a la clientela de forma adecuada. 7. La atención a los huéspedes es la adecuada, emplea un lenguaje verbal y no verbal correcto. Demuestra seguridad, soltura, destreza y transmite confianza 9. El sistema de gestión hotelera se maneja con soltura y de manera adecuada, así mismo el correo electrónico, páginas web, teléfono.

MÓDULO II: BIENVENIDA Y REGISTRO DE HUÉSPEDES	
Instrucciones de trabajo:	<p>El siguiente módulo pretende evaluar las destrezas en todas aquellas actividades propias de las operaciones previas y simultáneas al registro y bienvenida de los huéspedes, como pueden ser: el correcto manejo de listados de ocupación, cálculo de previsiones, asignación de habitaciones, gestión documental y legal, maximización de la satisfacción del cliente y del beneficio empresarial siempre que sea posible, conocimiento de la oferta del establecimiento, etc.</p> <p>Para evaluar las destrezas anteriormente descritas, el módulo se compone de actividades en las que se deberá realizar, realizar el check-in de un cliente con reserva previa, al que se le deberá recibir adecuadamente, atender a sus solicitudes, asignar la habitación, entregar las llaves, cumplimentar la documentación necesaria, ofrecer información, aplicar técnicas de upselling, etc.</p>
Duración:	20 minutos en total (mas el tiempo para las explicaciones generales)
Información adjunta	Se contará con la actuación de dos personas figurantes para la actividad de front office
Observaciones	Para la realización de esta prueba se dispondrá de un teléfono con conexión exterior, ordenador con conectividad a internet, PMS, procesador de textos e impresora, llaves magnéticas, calculadora y material de oficina.
Criterios de evaluación:	<ol style="list-style-type: none"> 2. Se ha dado la bienvenida, atendido y despedido al huésped según el tipo de cliente y situación. Maneja toda la documentación necesaria, realiza las comprobaciones y operaciones oportunas, se ajusta a lo solicitado. Se ha garantizado la privacidad de los huéspedes 4. Se han promovido los servicios e instalaciones del hotel a los huéspedes a la llegada y durante su estancia. Conoce y aplica las promociones disponibles. Maximiza las ventas. 5. Ha demostrado habilidades de comunicación: Capacidad de

	<p>comunicarse de manera clara y efectiva con los huéspedes, resolver problemas y brindar información. Se dirige a la clientela de forma adecuada</p> <p>7. La atención a los huéspedes es la adecuada, emplea un lenguaje verbal y no verbal correcto. Demuestra seguridad, soltura, destreza y transmite confianza</p> <p>9. El sistema de gestión hotelera se maneja con soltura y de manera adecuada, así mismo el correo electrónico, páginas web, teléfono.</p>
--	---

MÓDULO III: PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN Y BACK OFFICE	
Instrucciones de trabajo:	<p>El siguiente módulo pretende evaluar las destrezas en la adecuada rentabilidad del establecimiento de alojamiento turístico, aplicando las comisiones a intermediarios e impuestos correspondientes.</p> <p>Para ello se debe conocer: la normativa aplicable, los diferentes servicios que oferta el establecimiento, precios y condiciones especiales aplicables.</p> <p>Del mismo modo, se llevará a cabo una correcta gestión de la información.</p> <p>Para la evaluación de este módulo, se realizará la cotización y confirmación de una reserva que podrá incluir un grupo de habitaciones, material audiovisual, salones y otros servicios complementarios, con diferentes tipos de IVA aplicables y comisiones a intermediarios.</p>
Duración:	30 minutos en total (mas el tiempo para las explicaciones generales)
Observaciones	Para la realización de esta prueba se dispondrá de ordenador con PMS y procesador de textos, calculadora y material de oficina.
Criterios de evaluación:	<p>1. Realiza las gestiones necesarias previas a la reserva (de clientes particulares, de empresa, de agencia y/o grupo), recoge la información necesaria, aplica las tarifas correctas, se ajusta a las peticiones, garantiza el cobro de la reserva, registra la reserva de manera adecuada.</p> <p>2. Se ha dado la bienvenida, atendido y despedido al huésped según el tipo de cliente y situación. Maneja toda la documentación necesaria, realiza las comprobaciones y operaciones oportunas, se ajusta a lo solicitado. Se ha garantizado la privacidad de los huéspedes.</p> <p>3. Los cálculos y operaciones realizados son los adecuados y ofrecen un resultado correcto. Se han aplicado correctamente los procedimientos manuales, mecanizados e informatizados.</p> <p>9. El sistema de gestión hotelera se maneja con soltura y de manera adecuada, así mismo el correo electrónico, páginas web, teléfono.</p>

MÓDULO IV: TRATAMIENTO Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS	
Instrucciones de trabajo:	<p>El siguiente módulo pretende evaluar las destrezas en la adecuada gestión de comentarios, sugerencias, quejas y reclamaciones interpuestas por los huéspedes al establecimiento.</p> <p>Para ello se debe conocer: la normativa aplicable, los diferentes servicios que oferta el establecimiento, precios y condiciones especiales aplicables, la documentación generada en estos procesos, el manejo adecuado de la información disponible, así como las hojas de reclamaciones.</p> <p>Del mismo modo, se llevará a cabo una correcta gestión de las</p>

	reclamaciones empleando habilidades tales como: empatía, asertividad, escucha activa, etc., buscando la satisfacción de cliente y la maximización del beneficio empresarial siempre que esto sea posible. Para la evaluación de este módulo, se podrán desarrollar dos actividades (una de front office y otra de back office), se deberá atender a unos comentarios, quejas, sugerencias y/o reclamaciones de la clientela en diversas situaciones tanto en el mostrador, como comentarios en Redes Sociales.
Duración:	15 minutos en total (más el tiempo para las explicaciones generales)
Información adjunta:	Se contará con la actuación de dos personas figurantes para la actividad de front office
Observaciones	Para la realización de esta prueba se dispondrá de un teléfono con conexión exterior, ordenador con procesador de textos, conectividad a internet y PMS, calculadora, material de oficina y hojas de reclamaciones.
Criterios de evaluación:	2. Se ha dado la bienvenida, atendido y despedido al huésped según el tipo de cliente y situación. Maneja toda la documentación necesaria, realiza las comprobaciones y operaciones oportunas, se ajusta a lo solicitado. Se ha garantizado la privacidad de los huéspedes. 5. Ha demostrado habilidades de comunicación: Capacidad de comunicarse de manera clara y efectiva con los huéspedes, resolver problemas y brindar información. Se dirige a la clientela de forma adecuada. 6. Se han tratado adecuadamente las quejas y reclamaciones de los clientes. 7. La atención a los huéspedes es la adecuada, emplea un lenguaje verbal y no verbal correcto. Demuestra seguridad, soltura, destreza y transmite confianza.

MÓDULO V: PROCESOS DE CHECK-OUT. DESPEDIDA DE LA CLIENTELA	
Instrucciones de trabajo:	El siguiente módulo pretende evaluar las destrezas en la adecuada gestión de los procesos derivados de la despedida, salida y facturación de los huéspedes. Para ello se debe conocer: la normativa aplicable, los diferentes servicios contratados y facturados, diferentes medios de pago, la documentación generada en estos procesos, procedimientos de traspaso, anulación y/o modificación de cargos y/o datos en factura, el manejo adecuado de la información disponible, así como el cambio de moneda, gestión de vales, facturas simplificadas, arqueos y posterior cuadro de caja. Para la evaluación de este módulo se desarrollarán actividades que incluyan las tareas propias del check-out, atendiendo las necesidades de facturación y pago, así como el cambio de moneda extranjera, cierre, cuadro y arqueo de caja.
Duración:	15 minutos en total (mas el tiempo para las explicaciones generales)
Información adjunta:	Se contará con la actuación de dos personas figurantes para la actividad de front office
Observaciones	Para la realización de esta prueba se dispondrá de ordenador con impresora, conectividad a internet, PMS y procesador de textos, calculadora, material de oficina, así como plantillas y modelos de vales de caja, de liquidación y arqueo de caja, cambio de moneda extranjera, etc.
Criterios de evaluación:	2. Se ha dado la bienvenida, atendido y despedido al huésped según el

	<p>tipo de cliente y situación. Maneja toda la documentación necesaria, realiza las comprobaciones y operaciones oportunas, se ajusta a lo solicitado. Se ha garantizado la privacidad de los huéspedes.</p> <p>3. Los cálculos y operaciones realizados son los adecuados y ofrecen un resultado correcto. Se han aplicado correctamente los procedimientos manuales, mecanizados e informatizados.</p> <p>4. Se han promovido los servicios e instalaciones del hotel a los huéspedes a la llegada y durante su estancia. Conoce y aplica las promociones disponibles. Maximiza las ventas.</p> <p>5. Ha demostrado habilidades de comunicación: Capacidad de comunicarse de manera clara y efectiva con los huéspedes, resolver problemas y brindar información. Se dirige a la clientela de forma adecuada.</p> <p>7. La atención a los huéspedes es la adecuada, emplea un lenguaje verbal y no verbal correcto. Demuestra seguridad, soltura, destreza y transmite confianza.</p> <p>8. Realiza el proceso de check-out con diligencia, emite las facturas según las especificaciones y necesidades de los huéspedes, las cobra según los diferentes medios de pago aceptados. Archiva convenientemente la documentación y se establece comunicación interdepartamental.</p> <p>9. El sistema de gestión hotelera se maneja con soltura y de manera adecuada, así mismo el correo electrónico, páginas web, teléfono.</p>
--	---

MÓDULO VI: PROMOCIÓN DE RECURSOS CULTURALES Y TURÍSTICOS LOCALES	
Instrucciones de trabajo:	<p>El siguiente módulo pretende evaluar las destrezas en la adecuada gestión de la información turística solicitada por los huéspedes. Para ello se deben conocer los principales recursos turísticos locales, así como aquellos eventos culturales, atracciones turísticas, gastronomía, medios de transporte, redes de comunicaciones, distancias, tiempo y kilómetros entre diversos puntos, accesibilidad, etc. Para la evaluación de este módulo se desarrollará una actividad en la que se deberá atender la demanda de información turística de uno o varios huéspedes en el mostrador, así como a través del correo electrónico.</p>
Duración:	20 minutos en total (mas el tiempo para las explicaciones generales)
Información adjunta:	Se contará con la actuación de dos personas figurantes para la actividad de front office
Observaciones	Para la realización de esta prueba se dispondrá de planos y folletos, un teléfono con conexión exterior, ordenador con impresora, conectividad a internet y procesador de text
Criterios de evaluación:	<p>2. Se ha dado la bienvenida, atendido y despedido al huésped según el tipo de cliente y situación. Maneja toda la documentación necesaria, realiza las comprobaciones y operaciones oportunas, se ajusta a lo solicitado. Se ha garantizado la privacidad de los huéspedes.</p> <p>5. Ha demostrado habilidades de comunicación: Capacidad de comunicarse de manera clara y efectiva con los huéspedes, resolver problemas y brindar información. Se dirige a la clientela de forma adecuada.</p> <p>7. La atención a los huéspedes es la adecuada, emplea un lenguaje verbal y no verbal correcto. Demuestra seguridad, soltura, destreza y transmite confianza.</p> <p>10. Ofrece una adecuada información turística y de servicios, dando respuestas ágiles demostrando un buen conocimiento de los recursos</p>

	turísticos y servicios de la localidad. Maneja planos, mapas, folletos, internet, etc.
--	--

5. Equipos y materiales

A. Aportaciones del participante

- Uniforme de trabajo
- 1 Diccionario de inglés.
- 1 Calculadora.
- Notas de información turística (1 folio por una cara)
- Hoja con datos del hotel (1 folio por una cara)

B. Aportaciones del centro

La organización aportará todo el material y equipos necesarios para el desarrollo de las pruebas, en cualquier caso se contará con el siguiente material:

- Mostrador de recepción.
- Ordenadores con conexión a internet.
- Software de gestión de reservas PMS Offihotel.
- Impresora
- Mobiliario de atención al cliente
- Teléfono
- Material de oficina.
- Extintor portátil.