

I.- Datos Generales

Código: NUTUR011.01 **Título:** Supervisión de las condiciones de registro y estancia del huésped

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que supervisan al personal, la administración y las instalaciones, material y equipo de trabajo de la recepción.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.

La presente actualiza a la NTCL "CTUR0051.02 Coordinación de los servicios de hospedaje", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de Diciembre del 2000.

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:

Turismo

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

24/02/2009

Fecha de publicación en el D.O.F:

09/06/2009

Nivel de competencia:

Tres

Desempeña actividades tanto programadas y rutinarias como impredecibles.

Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior.

Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):

Módulo Ocupacional

Gerente de servicios de alojamiento

Ocupaciones:

Administrador de Hotel

Gerente de Hotel (Pequeño Establecimiento)

Gerente de Recepción

Continúa en la siguiente página...

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):

Sector:

72 Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas

Subsector:

721 Servicios de alojamiento temporal

Rama:

7211 Hoteles, moteles y similares

Subrama:

72111 Hoteles y moteles, excepto hoteles con casino

Clase:

721111 Hoteles con otros servicios integrados

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el Diario Oficial de la Federación se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Se abroga la Norma Técnica de Competencia Laboral "CTUR0051.02 Coordinación de los servicios de hospedaje", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de diciembre del 2000.

Los asuntos y procesos de evaluación y certificación de competencia laboral tramitados en base a la Norma Técnica de Competencia Laboral que se abroga y que se encuentren pendientes de concluir, se resolverán conforme a la misma y tendrán para su conclusión un plazo máximo de cuatro meses, a partir de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de la presente Norma Técnica de Competencia Laboral.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo de la Norma Técnica de Competencia Laboral

- N H Ciudad de México
- Hotel Presidente Intercontinental, Ciudad de México
- Hotel Melia Reforma
- Holiday Inn Express
- Hotel Nikko

Continúa en la siguiente página...

II.- Perfil de la NTCL

Unidad

Supervisión de las condiciones de registro y estancia del huésped

Elemento 1 de 3

- Supervisar al personal, instalaciones y equipo de trabajo de la recepción

Elemento 2 de 3

- Supervisar la administración de la recepción

Elemento 3 de 3

- Supervisar la atención al huésped en la recepción

Continúa en la siguiente página...

III.-Estándares de la competencia laboral de la Unidad:

Código:

Unidad:

NUTUR011.01

Supervisión de las condiciones de registro y estancia del huésped

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0233	Supervisar al personal, instalaciones y equipo de trabajo de la recepción

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica la bitácora de la recepción:
 - * Revisando que incluya la fecha, turno, personal que labora y los comentarios de los pendientes del día, y;
 - * Comprobando que indique el seguimiento que se le ha dado a los pendientes de la recepción.
2. Realiza el briefing con el personal de la recepción:
 - * Informando al personal el porcentaje de ocupación del establecimiento, situaciones extraordinarias, los pendientes del área, eventos y llegadas de grupos de personas importantes del día;
 - * Revisando que el personal de recepción cumpla con el estándar de presentación personal determinando por el establecimiento, y;
 - * Corroborando la asistencia y puntualidad al trabajo del personal de recepción de acuerdo con lo establecido en el rol de horarios.
3. Verifica el registro del personal de la recepción:
 - * Corroborando que contenga los horarios y nombres del personal a su cargo;
 - * Comprobando que incluya la firma de los asistentes, faltas y retardos del personal a su cargo, y;
 - * Revisando que el personal que está registrado realmente es el que se encuentra laborando.
4. Verifica las condiciones físicas de las instalaciones y mobiliario de la recepción:
 - * Revisando visualmente que estén libres de defectos físicos, de polvo, de basura y sin daños mediante recorridos en la recepción.

5. Revisa el funcionamiento del equipo de operación de la recepción:
 - * Confirmando con los recepcionistas que se encuentra en condiciones de uso y en el lugar determinado por el establecimiento;
 - * Registrando fallas detectadas en el equipo de operación de la recepción en el formato utilizado por el establecimiento, y;
 - * Notificando al área correspondiente las fallas detectadas en el equipo de operación de la recepción.
6. Confirma la disponibilidad de habitaciones del establecimiento:
 - * Consultando con el recepcionista las llegadas programadas en el sistema de operación y en el reporte de ocupación, y;
 - * Revisando el nivel de ocupación de habitaciones del establecimiento en el sistema de operación.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El rol de horarios del personal de la recepción elaborado:
 - * Especifica las actividades a realizar para cada empleado de acuerdo con el porcentaje de ocupación determinado en los reportes de ocupación, e;
 - * Indica horarios de entrada, salida y descansos del personal a su cargo.
2. La requisición de los consumibles del personal de la recepción elaborada:
 - * Especifica los productos existentes y faltantes reportados por el personal de recepción;
 - * Incluye la cantidad de insumos requeridos por el personal de recepción de acuerdo con el nivel de ocupación, y;
 - * Tiene la firma del solicitante y la firma de autorización.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|--|--------------|
| 1. Criterios para la disposición del paid out. | Conocimiento |
|--|--------------|

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Limpieza: La manera en que su presentación personal demuestra pulcritud e higiene durante su jornada laboral.
2. Responsabilidad: La manera en que cumple con sus actividades aún cuando están fuera de su horario de trabajo.

GLOSARIO

1. Bitácora de recepción: Es la lista de pendientes a solucionar por el área de recepción y que están determinadas con base en la operación.
2. Briefing: Se le conoce de esta manera a la breve reunión informativa que realiza el supervisor con los recepcionistas al inicio de sus actividades.
3. Consumibles: Es la papelería utilizada para la operación de la recepción, tales como hojas, grapas, sobres, clips, plumas, llaves magnéticas, entre otros.
4. Equipo de operación: Refiere a las computadoras, terminales punto de venta, impresoras, editores de llaves, engrapadoras, conmutador, utilizados en la operación del área de recepción.
5. Llegadas programadas: Son las llegadas esperadas de reservaciones registradas con antelación en el sistema de operación del establecimiento.
6. Nivel de ocupación: Se refiere al número de habitaciones ocupadas en el establecimiento.
7. Registro de personal: Documento que sirve de control de asistencia del personal de área de recepción.
8. Requisición: Es el documento en el cual se hace la solicitud de los suministros requeridos por el área de recepción.
9. Sistema de operación: Refiere al mecanismo en donde se registran y controlan todos los movimientos financieros, de servicios, entre otros, del área de recepción.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0234	Supervisar la administración de la recepción

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica saldos altos de los huéspedes:
 - * Revisando el listado de saldos en el sistema de operación;
 - * Identificando en el listado a los huéspedes con saldos que han excedido el límite de crédito permitido por el establecimiento, y;
 - * Solicitándole al huésped que ha excedido el límite de crédito permitido que realice un corte parcial de su saldo.
2. Determina ajustes en la cuenta final del huésped:
 - * Siguiendo las políticas del establecimiento;
 - * Conforme a la situación presentada por el huésped, y;

- * Autorizando con su firma el misceláneo de ajuste.
3. Verifica cuentas de la recepción al margen:
- * Identificando en el sistema de operación los motivos por los cuales las cuentas se encuentran al margen;
 - * Canalizando las cuentas al área responsable, y;
 - * Dando de baja las cuentas en el sistema de operación al estar saldadas.
4. Verifica el corte de cajero de la recepción:
- * Confirmando la correspondencia entre los movimientos contables registrados en la terminal punto de venta con los registrados en el sistema contable/operativo;
 - * Revisando que contenga el soporte documental de los movimientos registrados, y;
 - * Corroborando que corresponde con los cargos hechos en el día.
5. Verifica el fondo de caja del área de recepción:
- * Comprobando que incluya vales, cupones, misceláneos y paid out, con la firma del personal autorizado por el establecimiento, y;
 - * Revisando que contenga la cantidad de dinero reportada por el recepcionista.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Políticas para determinar el cargo de no show al huésped.	Conocimiento
2. Manejo que se da a los clientes que por cuestiones de ocupación del establecimiento ya no es posible su alojamiento.	Conocimiento

GLOSARIO

- | | |
|-----------------------|---|
| 1. Ajustes: | Son los cargos rechazados por el huésped que se omiten de su cuenta total. |
| 2. Corte de cajero: | Reporte de movimientos contables del recepcionista, debidamente soportados, efectuados durante del turno. |
| 3. Cuentas al margen: | Son cuentas pendientes por liquidar. |
| 4. Fondo de caja: | Refiere a la cantidad de efectivo establecida para la operación de la recepción y cuyo uso es exclusivo para el servicio de los huéspedes. Está integrado por dinero en efectivo y documentos tales como misceláneos, cupones y facturas. |

- | | |
|-----------------------------|---|
| 5. Misceláneo: | Comprobante y soporte documental de algún pago por servicios extraordinarios al huésped. Pueden ser vales por cambios de divisas y vales de caja. |
| 6. Paid out: | Es el justificante de la salida de efectivo del fondo de caja para el pago de algún servicio externo/interno del huésped. |
| 7. Terminal punto de venta: | Se refiere al equipo electrónico utilizado en el cobro de cuentas mediante tarjetas de crédito/débito también denominado TPV. |
| 8. Saldos altos: | Es la falta de crédito suficiente de un huésped para saldar el monto total de su cuenta. |
| 9. Vales: | Son los soportes documentales de faltantes en caja autorizados por el jefe inmediato en turno. |

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0235	Supervisar la atención al huésped en la recepción

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende quejas/solicitudes del huésped durante su estancia en el establecimiento:
 - * Presentándose ante el huésped;
 - * Preguntándole sobre su queja/solicitud;
 - * Solucionando inmediatamente su queja/solicitud;
 - * Dándole seguimiento a su queja/solicitud con la persona/área correspondiente, y;
 - * Confirmando con el huésped que su queja/solicitud ha sido resuelta.
2. Supervisa al recepcionista:
 - * Durante el registro de entrada, estancia y salida del huésped;
 - * Verificando que brinde un trato amable al huésped;
 - * Observando sus mejores prácticas y áreas de oportunidad en su trato al huésped;
 - * Corroborando que la información que proporcionada al huésped esté de acuerdo con los servicios que brinda el establecimiento, y;
 - * Confirmando que la atención al huésped cumpla con los estándares y procedimientos determinados por el establecimiento.
3. Retroalimenta al recepcionista sobre la atención al huésped:
 - * Al momento de identificar errores/omisiones durante la atención al huésped;

- * Mencionándole verbalmente los errores/omisiones detectadas durante la atención al huésped;
 - * Ejemplificándole las acciones correctas que debe realizar mediante la atención al huésped, y;
 - * Confirmando que realice las acciones señaladas conforme a las recomendaciones emitidas.
4. Canaliza al personal de la recepción a los cursos de capacitación/inducción del establecimiento:
- * Identificando en un listado al personal al cual le hace falta recibir los cursos de capacitación/inducción del establecimiento;
 - * Notificando al personal al cual le hace falta recibir cursos de capacitación/inducción del establecimiento nombre, lugar, fecha y duración del curso, y;
 - * Confirmando con el área de recursos humanos la realización de los cursos de capacitación/inducción y la asistencia del personal de la recepción.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La tarjeta de registro del huésped verificada:
 - * Indica los requerimientos solicitados por el huésped en la reservación;
 - * Corresponde con la tarifa establecida y tipo de habitación especificada en la reservación, y;
 - * Contiene la forma de pago por los servicios y la firma del huésped.
2. Las encuestas sobre el servicio prestado por el establecimiento verificadas:
 - * Corresponden con el porcentaje requerido por el establecimiento;
 - * Tienen nombre, fecha, correo electrónico y número de habitación ocupada por el huésped que realiza registro de salida, e;
 - * Incluyen los comentarios del huésped sobre el servicio recibido.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|--------------|
| 1. Situaciones en las cuales se debe disponer del misceláneo para la atención al huésped en el establecimiento. | Conocimiento |
|---|--------------|

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

- | | |
|-----------------|---|
| 1. Amabilidad: | La manera en que se dirige cordialmente al huésped para la solución de sus solicitudes/quejas. |
| 2. Cooperación: | La manera en que se coordina e interactúa con otras áreas del establecimiento durante la atención al huésped. |

3. Responsabilidad: La manera en que atiende al huésped cuando se presentan situaciones extraordinarias relacionadas con el personal de recepción/huésped.
4. Tolerancia: La manera en que muestra atención y comprensión ante la alteración del comportamiento de los huéspedes y da solución a su problema.

GLOSARIO

1. Forma de pago: Se refiere a la manera en que el huésped realiza el pago de los servicios prestados. Puede ser dinero en efectivo, tarjeta de crédito/débito, cheques de viajero, divisa extranjera y cupones.