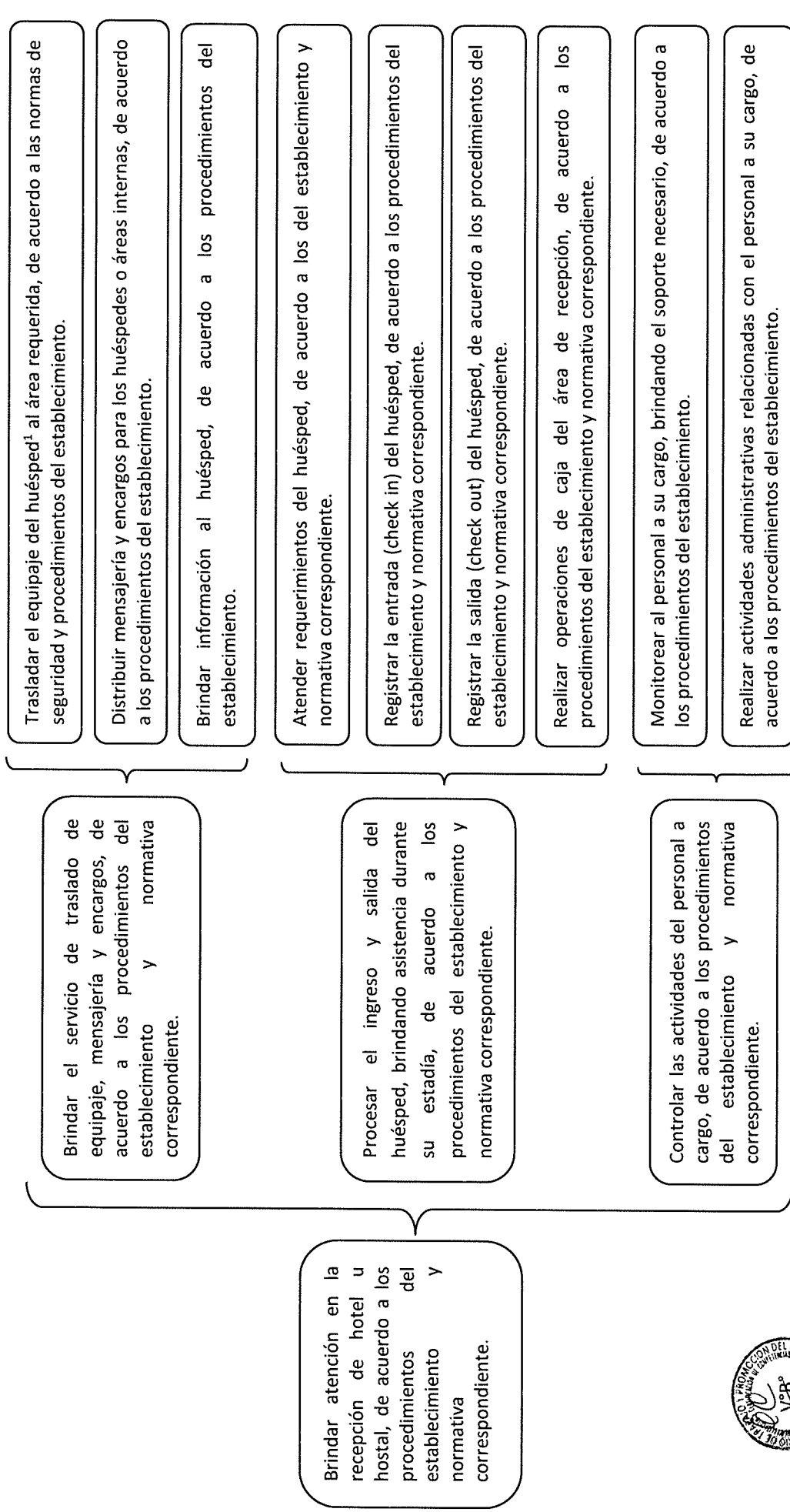


MAPA FUNCIONAL DEL PERFIL OCUPACIONAL DE RECEPCION DE HOTEL/HOSTAL



PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo



[Handwritten signature]



¹ Huésped: Persona a quien se le brinda el servicio.



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

PERFIL OCUPACIONAL DE RECEPCION DE HOTEL/HOSTAL

Sector:	Familia Productiva:	División:	Código:	Versión:	Aprobación:	Vigencia:
Actividades de Alojamiento y Servicios de Comidas (I)	Hoteles y Restaurantes (I25)	Actividades de alojamiento (55)	I2555001	4	26/04/2019	5 años

Competencia General: Brindar atención en la recepción de hotel u hostal, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento y normativa correspondiente.

Unidad de Competencia 1:	Brindar el servicio de traslado de equipaje, mensajería y encargos, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento y normativa correspondiente.
Código U.C.:	I2555001-1
	Nivel de Competencia: 2

Elemento de Competencia	Elemento de Competencia	Elemento de Competencia
<p>Trasladar el equipaje del huésped¹ al área requerida, de acuerdo a las normas de seguridad y procedimientos del establecimiento.</p> <p>Criterios de Desempeño</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe y acompaña al huésped, de acuerdo a los protocolos de atención del establecimiento. 2. Traslada el equipaje del huésped hacia el área requerida, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 3. En caso de grupos de huéspedes, verifica el equipaje, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 4. Informa sobre los inconvenientes u ocurrencias durante el tratamiento del equipaje, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 	<p>Distribuir mensajería y encargos para los huéspedes o áreas internas, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</p> <p>Criterios de Desempeño</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registra la llegada de mensajería y encargos, de acuerdo a los protocolos de atención y procedimientos del establecimiento. 2. Informa al huésped y a las áreas internas, sobre la llegada de mensajería y encargos, de acuerdo a los protocolos de atención y procedimientos del establecimiento. 3. De ser el caso, verifica el contenido y autenticidad de los objetos de valor, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 4. Entrega al huésped o al área interna correspondiente la mensajería y encargos, de acuerdo a las especificaciones del remitente, protocolos de atención y procedimientos del establecimiento. 5. Archiva o almacena la mensajería y encargos hasta la llegada del huésped, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 	<p>Brindar información al huésped, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</p> <p>Criterios de Desempeño</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifica la información y pendientes del turno anterior, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 2. Prepara el material necesario según la información a brindar, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 3. Orienta al huésped sobre la ubicación de los ambientes y servicios dentro del establecimiento, de acuerdo a los protocolos de atención y procedimientos del establecimiento. 4. Orienta al huésped, sobre el equipamiento de la habitación y los servicios ofrecidos en la misma, de acuerdo a los protocolos de atención y procedimientos del establecimiento. 5. Informa al huésped sobre eventos en el establecimiento, de acuerdo a los protocolos de atención y procedimientos del establecimiento. 6. Comunica al huésped sobre los lugares de interés ubicados fuera del establecimiento, de acuerdo a los protocolos de atención y procedimientos del establecimiento. 7. Informa al huésped sobre la disponibilidad de servicios turísticos y movilidad, de acuerdo a los protocolos de atención y procedimientos del establecimiento.



Evidencias de Desempeño/producto	Evidencias de Desempeño/producto	Evidencias de Desempeño/producto
<ul style="list-style-type: none"> • Protocolos de bienvenida y recepción aplicados. • Equipaje trasladado al área requerida. • Equipaje de grupos verificados. • Inconvenientes u ocurrencias con el equipaje, informados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mensajería y encargos registrados e informados al huésped o áreas internas. • Objetos de valor, verificados en su contenido y autenticidad. • Mensajería y encargos, entregados según la solicitud del remitente y procedimientos del establecimiento. • Mensajería y encargos archivados o almacenados durante la ausencia de los huéspedes. • Protocolos de atención aplicados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Información del turno anterior verificada. • Material informativo preparado. • Huésped orientado sobre los ambientes y servicios dentro del establecimiento. • Huésped orientado sobre el equipamiento de la habitación. • Huésped orientado sobre eventos en el establecimiento. • Lugares de interés, informados al huésped. • Servicios turísticos y de movilidad informados al huésped. • Protocolos de atención aplicados.
Evidencias de Conocimiento	Evidencias de Conocimiento	Evidencias de Conocimiento
<ul style="list-style-type: none"> • Normativa vinculada a establecimientos de hospedaje. • Ley de protección de datos. • Normas y procedimientos del establecimiento. • Protocolos de atención del establecimiento. • Uso de formatos de registro de equipaje. • Uso de formatos de ocurrencias. • Políticas de admisión y recepción de clientes del establecimiento. • Técnicas de atención al cliente. • Idioma inglés a nivel básico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa vinculada a establecimientos de hospedaje. • Ley de protección de datos. • Normas y procedimientos del establecimiento. • Protocolos de atención del establecimiento. • Uso de formatos de registro de mensajería y objetos varios. • Almacenamiento de mensajería, encargos y equipaje. • Uso de formatos de cargo (fecha, habitación, nombre, firma y detalle de la entrega). • Técnicas de atención al cliente. • Idioma inglés a nivel básico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa vinculada a establecimientos de hospedaje. • Ley de protección de datos. • Normas y procedimientos del establecimiento. • Protocolos de atención del establecimiento. • Servicios básicos y complementarios brindados por el establecimiento. • Servicios turísticos y movilidad disponibles. • Técnicas de atención al cliente. • Idioma inglés a nivel básico.

Contexto de Desempeño Laboral			
Instalaciones	Equipamiento	Equipo Personal	Insumos / Materiales
<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones del hotel u hostal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Módulo de atención. (Opcional) • Carrito auxiliar u otro similar para el traslado del equipaje. • Computadora. (Opcional) • Impresora. (Opcional) • Teléfono (celular, fijo o radio de comunicación). • Anaqueles para equipaje. (Opcional) 	<ul style="list-style-type: none"> • Uniforme del establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina.
			Información / Formatos
			<ul style="list-style-type: none"> • Normas y procedimientos del establecimiento. • Manual de funciones. • Formatos de registro de equipaje, mensajería/encargos y cargos. • Folletos informativos. • Cuaderno de ocurrencias. • Anexos telefónicos del establecimiento. • Números de emergencia. • Mapa de la zona.



Competencias Básicas ²	Competencias Genéricas ²
<p>Habilidades Básicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lectura. • Redacción. • Aritmética. • Habilidad de expresión. • Capacidad para escuchar. <p>Aptitudes Analíticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para solucionar problemas. <p>Cualidades Personales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad. • Sociabilidad. • Dominio sobre sí mismo. 	<p>Relaciones Interpersonales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sabe trabajar en equipo. • Sirve a los clientes. • Trabaja con personas de diversas culturas. <p>Gestión de Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuye el tiempo. • Organización de recursos. <p>Gestión de la Información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquiere y evalúa la información. • Organiza y mantiene la información. • Interpreta y comunica información. • Utiliza computadoras para procesar información.



[Handwritten signature]

² Basada en las categorizaciones y tipos que figuran en el Informe SCANS: Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1991), What Work Requires of Schools: The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills, Washington D.C.: U.S. Department of Labor. Recuperado de <http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pdf>

Unidad de Competencia 2:	Procesar el ingreso y salida del huésped, brindando asistencia durante su estadía, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento y normativa correspondiente.		
Código U.C.:	I2555001-2	Nivel de Competencia:	2
Elemento de Competencia	Elemento de Competencia	Elemento de Competencia	Elemento de Competencia
<p>Atender requerimientos del huésped, de acuerdo a los del establecimiento y normativa correspondiente.</p> <p>Criterios de Desempeño</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atiende o deriva los requerimientos del huésped, antes y durante su estadía, de acuerdo a los protocolos de atención y procedimientos del establecimiento. 2. Informa sobre los servicios brindados por el establecimiento, de acuerdo a los protocolos de atención y procedimientos del establecimiento. 3. Absuelve las consultas del huésped, antes y durante su estadía, de acuerdo a los protocolos de atención y procedimientos del establecimiento. 4. Realiza un pre-registro (pre check in), de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 5. Gestiona las llamadas telefónicas, de acuerdo al tipo de llamada, protocolos de atención y procedimientos del establecimiento. 6. Mantiene informado sobre mensajes, visitas u otros al huésped, de acuerdo a los protocolos de atención y procedimientos del establecimiento. 7. Informa sobre ocurrencias u otros vinculados con el servicio de atención en la recepción, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 	<p>Registrar la entrada (check in) del huésped, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento y normativa correspondiente.</p> <p>Criterios de Desempeño</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifica la información y pendientes del turno anterior, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 2. Verifica el número de habitaciones disponibles y ocupadas, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 3. Recibe al huésped, de acuerdo a los protocolos de atención del establecimiento. 4. Registra la entrada (check in) del huésped, aplicando el método de upselling³, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento y normativa correspondiente. 	<p>Registrar la salida (check out) del huésped, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento y normativa correspondiente.</p> <p>Criterios de Desempeño</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifica la cuenta final del huésped, según los servicios solicitados. 2. Informa el check out y verifica el estado de la habitación con las áreas correspondientes, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 3. Verifica los consumos realizados por el huésped y efectúa el cargo respectivo en el estado de cuenta final, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 4. Informa al huésped sobre el estado de cuenta final, de acuerdo a los protocolos de atención y procedimientos del establecimiento. 5. Realiza el cobro o facturación, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 6. Realiza cobros periódicos a los huéspedes de larga estadía, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 7. Recoge información sobre el nivel de satisfacción del huésped, acerca del servicio brindado, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 	<p>Realizar operaciones de caja del área de recepción, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento y normativa correspondiente.</p> <p>Criterios de Desempeño</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecuta el cuadro de caja al inicio y culminación de su turno, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 2. Coordina y registra la reposición de efectivo (pick up), de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 3. Cierra las operaciones realizadas en el POS (Dispositivo Electrónico Point of Sale), de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 4. Realiza la liquidación de caja o cierre de turno de caja, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 5. Entrega los ingresos de la venta y documentación, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.

³ Venta sobre venta.



Evidencias de Desempeño/producto	Evidencias de Desempeño/producto	Evidencias de Desempeño/producto	Evidencias de Desempeño/producto
<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos del huésped atendidos o derivados. Servicios del establecimiento informados. Consultas de los huéspedes absueltas. Pre-registro del huésped o delegación, realizado. Llamadas telefónicas gestionadas (transferidas o mensajes registrados). Huésped informado sobre mensajes o visitas. Ocurrencias u otros eventos vinculados con el servicio de atención en recepción, informados. 	<ul style="list-style-type: none"> Información del turno anterior verificada. Número de habitaciones (disponibles y ocupadas), verificado. Protocolos de bienvenida y recepción aplicados. Tarifa de los servicios del establecimiento informados. Ingreso del huésped registrado. Upselling aplicado. Protocolos de atención aplicados. 	<ul style="list-style-type: none"> Cuenta final del huésped, verificada. Estado de la habitación verificado. Consumos realizados agregados en la cuenta final. Huésped informado sobre el estado de cuenta. Cobranza o facturación, ejecutada conforme al estado de cuenta final. Cobranza periódica en los casos de larga estadía, ejecutada. Encuestas sobre el nivel de satisfacción del cliente, aplicados. Protocolos de atención aplicados. 	<ul style="list-style-type: none"> Cuadre de caja realizado al iniciar y finalizar el turno. Reposición de efectivo (pick up) coordinado y registrado. Cierre del lote de tarjetas de crédito (POS), realizado. Caja liquidada o cerrada. Ingreso de venta con su documentación, entregados.
<p>Evidencias de Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> Normativa vinculada a establecimientos de hospedaje. Ley de protección de datos. Normas y procedimientos del establecimiento. Protocolos de atención del establecimiento. Tarifario y características de servicios (básicos y complementarios) del establecimiento. Tipos de camas y características especiales. Políticas de pago, autorizaciones de crédito. Procedimiento para las operaciones con cheques personales, depósitos en efectivo, aceptación de vouchers, cambio de divisas, cuentas especiales y cuentas en efectivo. Procedimientos para descuentos en la tarifa de los servicios del establecimiento. Medios y procedimientos de pago. Uso de formatos para la recepción y recados telefónicos. Técnicas de atención al cliente. Uso de formatos de ocurrencias. Idioma inglés a nivel intermedio o 	<p>Evidencias de Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> Normativa vinculada a establecimientos de hospedaje. Ley de protección de datos. Normas y procedimientos del establecimiento. Protocolos de atención del establecimiento. Tarifario y características de servicios (básicos y complementarios) del establecimiento. Tipos de camas y características especiales. Políticas de pago, autorizaciones de tarjetas de crédito. Procedimiento para las operaciones con cheques personales, depósitos en efectivo, aceptación de vouchers, cambio de divisas, cuentas especiales y cuentas en efectivo. Procedimientos para descuentos en la tarifa de los servicios del establecimiento. Medios de registro de huéspedes. 	<p>Evidencias de Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> Normativa vinculada a establecimientos de hospedaje. Ley de protección de datos. Normas y procedimientos del establecimiento. Protocolos de atención del establecimiento. Tarifario y características de servicios (básicos y complementarios) del establecimiento. Tipos de camas y características especiales. Políticas de pago, autorizaciones de tarjetas de crédito. Procedimiento para las operaciones con cheques personales, depósitos en efectivo, aceptación de vouchers, cambio de divisas, cuentas especiales y cuentas en efectivo. Procedimientos para descuentos en la tarifa de los servicios del establecimiento. Medios y procedimientos de pago. 	<p>Evidencias de Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> Normas y procedimientos del establecimiento. Cuadre y arqueo de caja. Operaciones en POS. Técnicas de identificación de billetes falsos. Uso de formularios de recaudación de caja.



<p>avanzado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de registro de entrada de huéspedes (check in). • Medios y procedimientos de pago. • Técnicas de atención al cliente. • Técnicas de upselling. • Microsoft Office a nivel básico. • Idioma inglés a nivel básico, intermedio o avanzado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cobranza/facturación. • Técnicas de identificación de billetes falsos. • Técnicas de atención al cliente. • Administración de encuestas. • Microsoft Office a nivel básico. • Idioma inglés a nivel básico, intermedio o avanzado. 	
------------------	---	---	--

Contexto de Desempeño Laboral			
Instalaciones	Equipamiento	Equipo Personal	Insumos / Materiales
<ul style="list-style-type: none"> • Área de recepción del hotel u hostal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Módulo de recepción. • Silla. • Computadora. • Impresora. • Fotocopiadora. (Opcional) • POS. • Detector de billetes falsos. (Opcional) • Teléfono (celular, fijo o radio de comunicación). 	<ul style="list-style-type: none"> • Uniforme del establecimiento. 	<p>Información / Formatos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas y procedimientos del establecimiento. • Manual de funciones. • Ley de exoneración de impuestos según políticas establecidas. • Libro de registro. • Manejo de sistema de caja. • Manual de procedimientos de caja. • Manual de detección de billetes. • Manual de cobranza/facturación. • Formato de estados de cuenta. • Tarifario de hospedaje y servicios del establecimiento. • Formato de reporte diarios. • Registro de llamadas. • Anexos telefónicos del establecimiento. • Números de emergencia. • Cuaderno de ocurrencias. • Folletos informativos.



[Handwritten signature]

Competencias Básicas ⁴	Competencias Genéricas ⁴
<p>Habilidades Básicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lectura. • Redacción. • Aritmética. • Habilidad de expresión. • Capacidad para escuchar. <p>Aptitudes Analíticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para solucionar problemas. <p>Cualidades Personales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad. • Sociabilidad. • Dominio sobre sí mismo. 	<p>Relaciones Interpersonales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sabe trabajar en equipo. • Sirve a los clientes. • Trabaja con personas de diversas culturas. <p>Gestión de Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuye el tiempo. • Organización de recursos. <p>Gestión de la Información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquiere y evalúa la información. • Organiza y mantiene la información. • Interpreta y comunica información. • Utiliza computadoras para procesar información.



X

⁴ Basada en las categorizaciones y tipos que figuran en el Informe SCANS: Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1991). What Work Requires of Schools: A SCANS Report for America 2000, The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. Washington D.C.: U.S. Department of Labor. Recuperado de <http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pdf>

Unidad de Competencia 3:	Controlar las actividades del personal a cargo, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento y normativa correspondiente.	
Código U.C.:	I2555001-3	Nivel de Competencia: 3
Elemento de Competencia		
Monitorear al personal a su cargo, brindando el soporte necesario, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.	Realizar actividades administrativas relacionadas con el personal a su cargo, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.	
Criterios de Desempeño		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Informa al personal a su cargo, las actividades y disposiciones de la gerencia, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 2. Verifica que el personal a su cargo, cumpla con sus funciones y el reglamento interno, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 3. Verifica que las áreas de atención al huésped estén cubiertas, de acuerdo a la ocupación o movimiento previstos, maximizando los recursos disponibles, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 4. Brinda orientación y asistencia constante al personal a su cargo, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 5. Atiende los pedidos, quejas o problemas, de acuerdo a los protocolos de atención y procedimientos del establecimiento. 6. Verifica los cobros y liquidaciones, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 7. Monitorea la asignación de las atenciones especiales para los VIP (huésped/cliente preferencial), de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 8. Verifica o realiza el cambio de dinero del área de recepción en la caja general, antes del inicio de cada turno, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 9. Autoriza los gastos de caja chica, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Distribuye las funciones del personal a su cargo, de acuerdo a las coordinaciones previas y procedimientos del establecimiento. 2. Elabora los horarios de trabajo del personal a su cargo y lo presenta al área correspondiente, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 3. Coordina y monitorea las capacitaciones para el personal a su cargo, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 4. Verifica el cierre de las estadías del día anterior y los no shows (clientes que tenían reserva pero que no llegaron) registrados, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 5. Verifica y realiza el seguimiento hasta su facturación final de saldos altos y de cuentas pendientes, de acuerdo a las normas del establecimiento. 6. Organiza el ingreso y salida de grupos, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 7. Revisa los <i>early check in</i> (llegadas tempranas) del día siguiente y los <i>late check out</i> (salidas tardías) del día, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 8. Pre selecciona personal nuevo para la atención en su área a cargo, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 9. Informa sobre las acciones de supervisión del personal a su cargo y las operaciones de su área a cargo, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 10. Realiza reportes de ocupación y estadísticas del establecimiento, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 11. Realiza el requerimiento de materiales, equipos, entre otros, según la necesidad del área y procedimientos del establecimiento. 	
Evidencias de Desempeño/producto		
<ul style="list-style-type: none"> ● Personal a cargo informado sobre actividades y disposiciones de la gerencia. ● Atención del área de recepción, controlado y verificado. ● Cobertura del área de atención al huésped controlada. ● Quejas, pedidos o problemas atendidos. ● Cobros y liquidaciones, verificados. ● Estados de cuenta finales conforma a los servicios utilizados y consumos 	Evidencias de Desempeño/producto <ul style="list-style-type: none"> ● Funciones del personal a su cargo, distribuidas. ● Horarios de trabajo elaborados y presentados. ● Programa de capacitaciones coordinado y monitoreado. ● Cierre del día anterior y los no shows, registrados y verificados. ● Saldos altos y cuentas pendientes, verificadas y monitoreadas. ● Ingresos y salidas de grupos, organizados. 	



<p>realizados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de dinero del área de recepción realizado o verificado. • Gastos de caja chica autorizados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Early check in (llegada temprana) del día siguiente y los late check out (salidas tardías) del día, revisados. • Registro de participación en selección de personal nuevo. • Acciones de supervisión informadas. • Reportes de ocupación y estadísticos del establecimiento, elaborados. • Registro o comunicación de requerimiento de materiales, equipos, entre otros.
Evidencias de Conocimiento	
<ul style="list-style-type: none"> • Normativa vinculada a establecimientos de hospedaje. • Ley de protección de datos. • Normas y procedimientos del establecimiento. • Protocolos de atención del establecimiento. • Tarifario y características de servicios (básicos y complementarios) del establecimiento. • Uso de formatos en la atención de recepción. • Medios y procedimientos de registro de entrada de huéspedes (check in). • Técnicas de atención al cliente. • Técnicas de upselling. • Medios y políticas de pago, autorizaciones de tarjetas de crédito. • Cobranza/facturación. • Técnicas de identificación de billetes falsos. • Técnicas de resolución de conflictos. • Técnicas de retroalimentación. • Cuadre, arqueo y recaudación de caja. • Operaciones en POS. • Microsoft Office a nivel básico. • Idioma inglés a nivel intermedio o avanzado. 	<p>Evidencias de Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativa vinculada a establecimientos de hospedaje. • Ley de protección de datos. • Normas y procedimientos del establecimiento. • Tipos de camas y características especiales. • Porcentaje de ocupación diaria. • Pronósticos de ocupación semanal, quincenal y mensual del establecimiento. • Estándares de procedimientos para el registro de grupos. • Estándares de procedimiento para el manejo del correo, mensajes, paquetes y/o encomiendas de los huéspedes. • Políticas de pago, autorizaciones de tarjetas de crédito. • Procedimiento para las operaciones con cheques personales, depósitos en efectivo, aceptación de vouchers, cambio de divisas, cuentas especiales y cuentas en efectivo. • Procedimientos para descuentos en la tarifa de los servicios del establecimiento. • Idioma extranjero nivel básico. (Opcional). • Microsoft Office a nivel básico. • Idioma inglés a nivel intermedio o avanzado.

Contexto de Desempeño Laboral			
Instalaciones	Equipamiento	Equipo Personal	Insumos / Materiales
<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de recepción. (Opcional) • Instalaciones del hotel u hostal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escritorio o módulo de recepción. • Silla. • Computadora. • Impresora multifuncional. • Teléfono (celular, fijo o radio de comunicación). • Estante. (Opcional) 	<ul style="list-style-type: none"> • Uniforme del establecimiento. 	<p>Información / Formatos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas y procedimientos del establecimiento. • Manual de funciones. • Manual de facturación. • Tarifario de hospedaje y servicios del establecimiento. • Formato de reporte diarios. • Formato de estado de habitaciones.



			<ul style="list-style-type: none"> • Formatos para inventarios. • Formatos para requerimientos. • Registro de personal. • Anexos telefónicos del establecimiento. • Números de emergencia. • Información de entradas/salidas, porcentaje de ocupación diaria, pronósticos de ocupación semanal, quincenal y mensual del establecimiento.
--	--	--	--

Competencias Básicas ⁵	Competencias Genéricas ⁵
<p>Habilidades Básicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lectura. • Redacción. • Aritmética. • Habilidad de expresión. • Capacidad para escuchar. <p>Aptitudes Analíticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para solucionar problemas. <p>Cualidades Personales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad. • Sociabilidad. • Dominio sobre sí mismo. 	<p>Relaciones Interpersonales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sabe trabajar en equipo. • Enseña a otros. • Sirve a los clientes. • Ejerce liderazgo. • Trabaja con personas de diversas culturas. <p>Gestión de Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuye el tiempo. • Organización de recursos. • Asigna los recursos humanos. <p>Gestión de la Información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquiere y evalúa la información. • Organiza y mantiene la información. • Interpreta y comunica información. • Utiliza computadoras para procesar información.



⁵ Basada en las categorizaciones y tipos que figuran en el Informe SCANS: Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1991). What Work Requires of Schools: A SCANS Report for America 2000, The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. Washington D.C.: U.S. Department of Labor. Recuperado de <http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pdf>





PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

ANEXO

PERFIL OCUPACIONAL DE RECEPCIÓN DE HOTEL/HOSTAL

UNIDADES DE COMPETENCIA	PUESTOS DE TRABAJO VINCULADOS A LAS UNIDADES DE COMPETENCIA
<p><u>U.C. 1:</u></p> <p>Brindar el servicio de traslado de equipaje, mensajería y encargos, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento y normativa correspondiente.</p>	<p>Botones.</p>
<p><u>U.C. 2:</u></p> <p>Procesar el ingreso y salida del huésped, brindando asistencia durante su estadía, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento y normativa correspondiente.</p>	<p>Recepcionista de Hotel/Hostal.</p>
<p><u>U.C. 3:</u></p> <p>Controlar las actividades del personal a cargo, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento y normativa correspondiente.</p>	<p>Supervisor(a) de Recepción de Hotel/Hostal.</p>

