



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP0264_3: Realizar las actividades propias de la recepción”

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP0264_3: Realizar las actividades propias de la recepción.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en Realizar las actividades propias de la recepción, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en los elementos de la competencia del estándar de competencias profesionales, y dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.

1. Organizar la prestación del servicio de recepción para que se ajuste a los procesos establecidos en función de la modalidad y categoría del establecimiento, utilizando medios tecnológicos de información y comunicación específicos.

- 1.1 Los procesos para la prestación del servicio de recepción se identifican relacionando las posibilidades de actuación personal con la categoría y tamaño del establecimiento, la cartera de servicios ofertados, la segmentación de sus clientes y los medios disponibles.
- 1.2 El espacio físico se organiza optimizando un flujo de trabajo rápido, facilitando el contacto y comunicación personal con los clientes, cumpliendo la normativa que establece el Plan de Seguridad, Emergencia y Sostenibilidad adoptado por la organización.
- 1.3 El plan de trabajo periódico para la prestación de los servicios asignados al departamento se define determinando los procedimientos específicos y en función de las características del establecimiento (capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de empresa, tipología de clientes, entre otros aspectos) y la estructura organizativa establecida.
- 1.4 La documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento se controla de modo que se asegure la coordinación de recursos, tareas y la transmisión de información, tanto interdepartamental como con empresas externas utilizando para ello los medios tecnológicos específicos.

2. Desarrollar las actividades propias del mostrador de recepción desde la llegada a la salida del cliente para prestar un servicio eficiente y de calidad, gestionando la documentación necesaria, manteniendo la confidencialidad en todo momento y actuando siempre con absoluta discreción.

- 2.1 El estado de reservas de los servicios ofertados en el establecimiento se comprueba, verificando su disponibilidad y coordinando e informando a los departamentos implicados.
- 2.2 La bienvenida al cliente (check in) se ofrece mostrando cortesía y amabilidad, comprobando la reserva efectuada y cumplimentando la documentación que se requiera para su archivo según normativa aplicable y para la apertura de cuenta conforme a los procedimientos establecidos por la entidad.
- 2.3 La información sobre los servicios ofertados, tanto en el establecimiento como los recursos turísticos de la zona, se facilita a los clientes, entregándoles la acreditación personal de cliente y organizando el traslado de su equipaje si se diera el caso.
- 2.4 Los servicios de recepción que facilitan la estancia al cliente, tales como entrega/envío de correspondencia, de mensajes, despertador, reserva de servicios externos, entre otros, se prestan mostrando interés y cortesía.
- 2.5 La documentación generada durante la estancia del cliente se formaliza, registrando los cargos departamentales de acuerdo con la

modalidad o condiciones convenidas y obteniendo la aceptación del cliente.

- 2.6 La facturación y cobro de todos los servicios disfrutados a la salida del cliente (check out) se controla verificando que se corresponden con los disfrutados, comprobando su nivel de satisfacción, potenciando futuras estancias y autorizando debidamente la salida; tramitando, en su caso, la recogida y traslado de su equipaje.
- 2.7 El trato con los clientes se efectúa con respeto, amabilidad y cordialidad, expresándose de forma clara y preocupándose por los intereses de los mismos.
- 2.8 La presencia de individuos ajenos al establecimiento se identifica informando sobre circunstancias inusuales a quien corresponda, para evitar en la medida de lo posible robos y hurtos, y proporcionar seguridad a los huéspedes y una buena imagen del establecimiento.

3. La información y documentación derivada de los servicios contratados se gestiona para obtener un registro real de todos los servicios vendidos en el establecimiento, colaborando así en el control contable de la entidad.

- 3.1 La coordinación con los departamentos implicados se establece, favoreciendo así el control económico-administrativo de los servicios prestados y aplicando las medidas necesarias para la corrección de las posibles desviaciones.
- 3.2 Los servicios facturados se comprueban en coordinación con los departamentos implicados y con el propio cliente verificando la prestación y disfrute de los mismos.
- 3.3 Los depósitos, prepagos, listas de morosos y otros se verifican detalladamente en coordinación con el departamento de administración, facilitando el control contable y el establecimiento de medidas correctivas antes de la emisión de la factura.
- 3.4 La factura de los servicios prestados se comprueba verificando que se corresponde con los contratados en su momento con el cliente o con el canal de distribución.
- 3.5 Las bases de datos de empresas y clientes se crean y actualizan periódicamente para facilitar al establecimiento la comunicación con los mismos.
- 3.6 Las estadísticas sobre uso de servicios, segmentación, intermediarios, reservas/cupos u otros aspectos, se formalizan a partir de la documentación generada en el departamento y de acuerdo con los procedimientos y modelos establecidos.
- 3.7 Los medios tecnológicos de información y comunicación tales como Internet, intranet, telefonía, entre otros, se manejan optimizando la gestión interdepartamental y rentabilizando los tiempos innecesarios de espera.

4. Atender las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias planteadas por los clientes, con la mayor celeridad, para facilitarles el máximo nivel posible de satisfacción y confort.

- 4.1 La atención al cliente se efectúa de forma fluida, cortés y educada para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación, contribuyendo así con la estrategia de fidelización de clientes.
- 4.2 Las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias que demanden los clientes se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, tomando las medidas oportunas para su resolución o derivándolas al departamento correspondiente para su rápida resolución.
- 4.3 Las posibles modificaciones que se producen en los servicios prestados al cliente se comunican al personal dependiente y a los demás departamentos implicados en forma y tiempo para adecuar administrativamente la nueva situación, siguiendo el procedimiento establecido.
- 4.4 La identificación de las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias se efectúa tramitándolas a través del sistema integral del establecimiento que gestiona la comunicación directa con el cliente o a través de las redes sociales, con la finalidad de conseguir la máxima satisfacción del cliente y la adecuada reputación on line de la misma.
- 4.5 El desempeño profesional del personal a su cargo, en su caso, se supervisa colaborando en su formación continua para aumentar su implicación en el proceso de atención al cliente, evitando futuros problemas que puedan generar reclamaciones y/o quejas.
- 4.6 El sistema de calidad implantado en el establecimiento para el aumento de la mejora continua se aplica durante todo el proceso, a través de los canales de información e indicadores el sistema.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en los elementos de la competencia del **ECP0264_3: Realizar las actividades propias de la recepción**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. El departamento de recepción

- Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
- Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.
- Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del establecimiento de alojamiento.
- Realización de operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva.
- Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.
- Servicios prestados por el departamento: operaciones y procesos.

2. Comunicación aplicada al servicio de alojamiento

- Desarrollo de técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas a la recepción.
- Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.
- Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más usuales.
- Resolución de problemas de comunicación.
- Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.
- El producto turístico del entorno: análisis y explicación de los recursos, servicios e infraestructuras que tienen que ver con el producto turístico: manejo de planos, mapas y manuales.
- Atención al cliente: interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes y diferencias culturales.
- Aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.
- Sistema integral de peticiones, quejas, sugerencias y reclamaciones.

3. Instalaciones complementarias y auxiliares en establecimientos de alojamiento

- Bar; comedor, cocina; office.
- Instalaciones auxiliares. Salones.
- Guarderías, salas de juego, spa, sala de tv, peluquerías, bingo, casino, entre otros.

4. Protocolo en hostelería: atención al cliente y celebración de eventos

- Atención al cliente en los alojamientos turísticos.
- Tipos de clientes.
- Normas de actuación en función de tipologías de clientes y diferencias culturales.
- Comunicación con el cliente.
- Objetos de bienvenida y atención al cliente.
- Situaciones conflictivas durante la estancia del cliente y aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas, reclamaciones y solicitudes de información.
- Los objetos olvidados y su tratamiento.
- Concepto de protocolo: origen, clases, utilidad y usos sociales.
- Tipos de protocolo: social, institucional y empresarial.
- El protocolo institucional tradicional y la necesidad de un protocolo empresarial.
- Análisis y aplicación de las técnicas de protocolo más habituales y presentación personal: normas reguladoras, precedencias, tratamientos, técnicas de colocación de participantes en presidencias y en actos, anderas, otros.
- Aplicaciones habituales del protocolo en diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento y/o restauración.

5. Técnicas y procesos de facturación y cobro

- Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.
- Análisis de las operaciones de facturación y cobro (contado, crédito, financiado) de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados.
- Cierre diario.

6. Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento

- El servicio de seguridad: equipos e instalaciones.
- Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos. Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia.
- Aplicación de valores éticos en casos de siniestro.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Demostrar flexibilidad para entender los cambios.
- Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de empatía.
- Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.
- Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.
- Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.
- Habituar al ritmo de trabajo de la organización.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso del "ECP0264_3: Realizar las actividades propias de la recepción", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

1.

Condiciones adicionales:

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	Indicadores de desempeño competente
	-
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i>	

No existen escalas

1.2.2. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para desarrollar las actividades propias del mostrador, enfocadas en el cliente, antes de su llegada al establecimiento de alojamiento, durante su estancia y al finalizar su permanencia en el mismo. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

2. Obtener la información y la documentación requerida por el departamento de recepción.
3. Efectuar el procedimiento de bienvenida (check in) acogida, información y salida del cliente (check out).
4. Formalizar la información relativa a los servicios contratados en el establecimiento.

Condiciones adicionales:

- Se facilitará la información y documentación relevante para llevar a cabo adecuadamente la SPE con sus respectivas actividades orientadas a prestar el servicio de check in y check out, dentro de un establecimiento de alojamiento de categoría media. Determinar las especificaciones oportunas para contextualizar la SPE en cuanto a las características del establecimiento y del cliente: Ubicación, oferta de productos y/o servicios turísticos, política de empresa, tipología real y concreta de cliente habitual.
- Se dispondrá de datos en relación con el servicio de atención dirigido a una tipología específica de cliente.
- Se dispondrá de equipos y aplicaciones informáticas específicas con conexión a Internet durante el desarrollo del proceso de atención al cliente dentro del establecimiento.
- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	Indicadores de desempeño competente
<i>Rigor en la obtención de la información y la documentación requerida por el departamento de recepción.</i>	- De los objetivos empresariales del establecimiento. - De las reservas efectuadas. - De los departamentos implicados. - Del tipo, características, necesidades y expectativas del cliente. - De los servicios ofertados en el establecimiento. - De los servicios externos al establecimiento. - De la formalización y tramites del servicio. - De la facturación y cobro de los servicios. - De la información disponible relativa a los recursos, turísticos y particularidades de la zona. - De los soportes informáticos habitualmente empleados. <i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>
<i>Eficacia en los procedimientos de bienvenida (check in), acogida, información y salida del cliente (check out).</i>	- Comprobación de las reservas de los servicios ofertados. - Bienvenida del cliente. - Complimentación del registro del cliente. - Información sobre los servicios de recepción y otros ofertados en el establecimiento. - Información complementaria correspondiente a los servicios turísticos de la zona. - Complimentación de la documentación generada durante la estancia. - Tratamiento de peticiones, quejas y reclamaciones. - Identificación de la presencia de individuos ajenos al establecimiento. - Comunicación con el personal dependiente y los demás departamentos implicados. - Verificación de la facturación y cobro de los servicios disfrutados. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i>
<i>Exactitud en el tratamiento de la información relativa a los servicios contratados en el establecimiento.</i>	- Coordinación con los departamentos implicados y el cliente. - Comprobación de los servicios facturados.

	- Verificación de los depósitos, prepagos, listas de morosos y otros. - Revisión de la factura emitida. - Actualización de base de datos de empresas y clientes. - Cumplimentación de estadísticas. - Manejo de medios tecnológicos de información y comunicación. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	<i>El desempeño competente permite sobrepasar el tiempo asignado hasta en un 20%</i>
<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i>	

Escala A

4	<i>Para desarrollar los procedimientos y las actividades de bienvenida (check in), acogida, información y salida del cliente (check out) durante su estancia en el establecimiento, adopta una actitud amable, hospitalaria y cordial, comprobando la reserva efectuada. Cumplimenta el registro del cliente y la documentación que se requiera para su archivo según la normativa aplicable. Informa sobre los servicios que se facilitan desde recepción, tales como entrega/envío de correspondencia, de mensajes, despertador, reserva de servicios externos entre otras ventajas ofrecidas por el alojamiento y aportando diverso material divulgativo, entregando la acreditación personal de cliente y organizando el traslado de su equipaje. Informa sobre los recursos turísticos de la zona, tales como empresas de turismo y ocio, puntos de información, restaurantes, tiendas, entre otros establecimientos del lugar. Cumplimenta la documentación generada durante la estancia del huésped, registrando los cargos de acuerdo con la modalidad o condiciones convenidas. Atiende las peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias que demanden los clientes, tomando las medidas oportunas o derivándolas al departamento correspondiente. Identifica la presencia de individuos ajenos al establecimiento, informando a quien corresponda, actuando con rapidez y precisión según sea el caso. Comunica al personal dependiente y a los demás departamentos implicados las modificaciones que se producen en los servicios prestados en forma y tiempo, siguiendo el procedimiento establecido. Verifica la facturación y cobro de los servicios disfrutados, comprobando su nivel de satisfacción y autorizando debidamente la salida del cliente; tramitando, en su caso, la recogida y traslado de su equipaje.</i>
3	<i>Para desarrollar los procedimientos y las actividades de bienvenida (check in), acogida, información y salida del cliente (check out) durante su estancia en el establecimiento, adopta una actitud amable, hospitalaria y cordial, comprobando la reserva efectuada. Cumplimenta el registro del cliente y la documentación que se requiera para su archivo según la normativa aplicable. Informa sobre los servicios que se facilitan desde recepción, tales como entrega/envío de correspondencia, de mensajes, despertador, reserva de servicios externos entre otras ventajas ofrecidas por el alojamiento y aportando diverso material divulgativo, entregando la acreditación personal de cliente y organizando el traslado de su equipaje.</i>

	<i>Informa sobre los recursos turísticos de la zona, tales como empresas de turismo y ocio, puntos de información, restaurantes, tiendas, entre otros establecimientos del lugar. Cumplimenta la documentación generada durante la estancia del huésped, registrando los cargos de acuerdo con la modalidad o condiciones convenidas. Atiende las peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias que demanden los clientes, tomando las medidas oportunas o derivándolas al departamento correspondiente. Identifica la presencia de individuos ajenos al establecimiento, informando a quien corresponda, actuando con rapidez y precisión según sea el caso. Comunica al personal dependiente y a los demás departamentos implicados las modificaciones que se producen en los servicios prestados en forma y tiempo, siguiendo el procedimiento establecido. Verifica la facturación y cobro de los servicios disfrutados, comprobando su nivel de satisfacción y autorizando debidamente la salida del cliente; tramitando, en su caso, la recogida y traslado de su equipaje, pero comete pequeñas irregularidades que no afectan al resultado final.</i>
2	<i>Para desarrollar los procedimientos y las actividades de bienvenida (check in), acogida, información y salida del cliente (check out) durante su estancia en el establecimiento, adopta una actitud amable, hospitalaria y cordial, comprobando la reserva efectuada. Cumplimenta el registro del cliente y la documentación que se requiera para su archivo según la normativa aplicable. Informa sobre los servicios que se facilitan desde recepción, tales como entrega/envío de correspondencia, de mensajes, despertador, reserva de servicios externos entre otras ventajas ofrecidas por el alojamiento y aportando diverso material divulgativo, entregando la acreditación personal de cliente y organizando el traslado de su equipaje. Informa sobre los recursos turísticos de la zona, tales como empresas de turismo y ocio, puntos de información, restaurantes, tiendas, entre otros establecimientos del lugar. Cumplimenta la documentación generada durante la estancia del huésped, registrando los cargos de acuerdo con la modalidad o condiciones convenidas. Atiende las peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias que demanden los clientes, tomando las medidas oportunas o derivándolas al departamento correspondiente. Identifica la presencia de individuos ajenos al establecimiento, informando a quien corresponda, actuando con rapidez y precisión según sea el caso. Comunica al personal dependiente y a los demás departamentos implicados las modificaciones que se producen en los servicios prestados en forma y tiempo, siguiendo el procedimiento establecido. Verifica la facturación y cobro de los servicios disfrutados, comprobando su nivel de satisfacción y autorizando debidamente la salida del cliente; tramitando, en su caso, la recogida y traslado de su equipaje, pero comete grandes irregularidades que afectan al resultado final.</i>
1	<i>No desarrolla eficientemente los procedimientos y actividades de bienvenida (check in), acogida, información y salida del cliente (check out).</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	<i>Para desarrollar el tratamiento de la información relativa a los servicios contratados por el cliente en el establecimiento, coordina con los departamentos implicados, aplicando medidas para la corrección de desviaciones en su caso. Comprueba los servicios facturados, verificando la prestación y disfrute de los mismos. Verifica detalladamente los depósitos, prepagos, listas de morosos y otros en coordinación con el departamento de administración, aplicando medidas correctivas antes de la emisión de la factura. Revisa la factura emitida, confirmando que se</i>
---	---

	<i>corresponde con los servicios contratados por el cliente o por el canal de distribución según sea el caso. Actualiza la base de datos de empresas y clientes, utilizando aplicaciones informáticas específicas. Cumplimenta las estadísticas correspondientes al uso de servicios, segmentación, intermediarios, reservas/cupos u otros aspectos requeridos por el alojamiento, formalizándolas de acuerdo con los procedimientos y modelos establecidos. Maneja los medios tecnológicos de información y comunicación tales como internet, intranet, telefonía, entre otros, facilitando la gestión interdepartamental y rentabilizando los tiempos innecesarios de espera.</i>
3	<i>Para desarrollar el tratamiento de la información relativa a los servicios contratados por el cliente en el establecimiento, coordina con los departamentos implicados, aplicando medidas para la corrección de desviaciones en su caso. Comprueba los servicios facturados, verificando la prestación y disfrute de los mismos. Verifica detalladamente los depósitos, prepagos, listas de morosos y otros en coordinación con el departamento de administración, aplicando medidas correctivas antes de la emisión de la factura. Revisa la factura emitida, confirmando que se corresponde con los servicios contratados por el cliente o por el canal de distribución según sea el caso. Actualiza la base de datos de empresas y clientes, utilizando aplicaciones informáticas específicas. Cumplimenta las estadísticas correspondientes al uso de servicios, segmentación, intermediarios, reservas/cupos u otros aspectos requeridos por el alojamiento, formalizándolas de acuerdo con los procedimientos y modelos establecidos. Maneja los medios tecnológicos de información y comunicación tales como internet, intranet, telefonía, entre otros, facilitando la gestión interdepartamental y rentabilizando los tiempos innecesarios de espera, pero comete pequeñas irregularidades que no afectan al resultado final.</i>
2	<i>Para desarrollar el tratamiento de la información relativa a los servicios contratados por el cliente en el establecimiento, coordina con los departamentos implicados, aplicando medidas para la corrección de desviaciones en su caso. Comprueba los servicios facturados, verificando la prestación y disfrute de los mismos. Verifica detalladamente los depósitos, prepagos, listas de morosos y otros en coordinación con el departamento de administración, aplicando medidas correctivas antes de la emisión de la factura. Revisa la factura emitida, confirmando que se corresponde con los servicios contratados por el cliente o por el canal de distribución según sea el caso. Actualiza la base de datos de empresas y clientes, utilizando aplicaciones informáticas específicas. Cumplimenta las estadísticas correspondientes al uso de servicios, segmentación, intermediarios, reservas/cupos u otros aspectos requeridos por el alojamiento, formalizándolas de acuerdo con los procedimientos y modelos establecidos. Maneja los medios tecnológicos de información y comunicación tales como internet, intranet, telefonía, entre otros, facilitando la gestión interdepartamental y rentabilizando los tiempos innecesarios de espera, pero comete grandes irregularidades que afectan al resultado final.</i>
1	<i>No desarrolla eficientemente las actividades correspondientes al tratamiento de la información relativa a los servicios contratados en el establecimiento.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

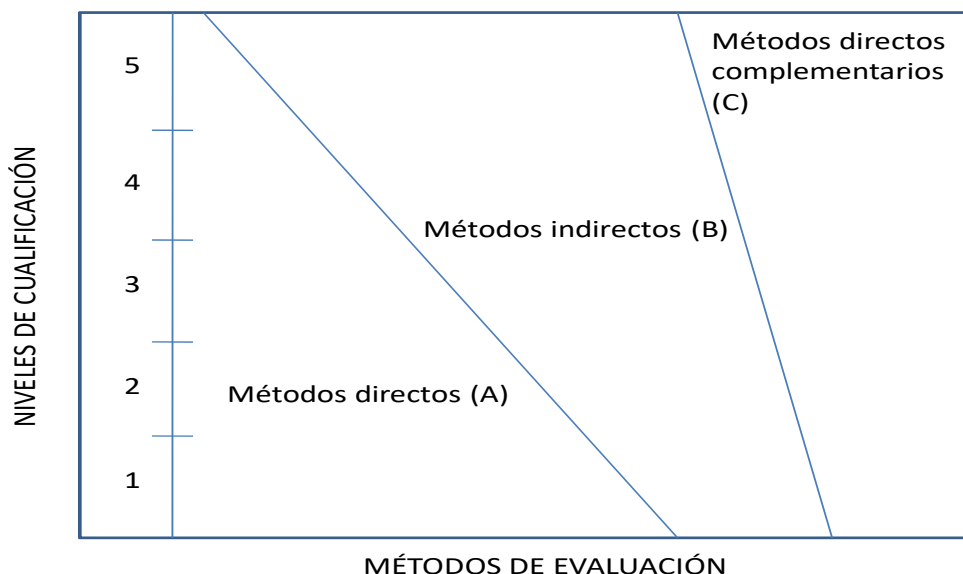
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación del ECP. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación formal y no tenga experiencia en el proceso de Realizar las actividades propias de la

recepción, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.

- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente el ECP, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en los elementos de la competencia considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un o una profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel "3" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Facilitar un plan de trabajo a seguir y toda la información relacionada con el establecimiento a destacar durante la evaluación.

Facilitar equipos, programas y aplicaciones informáticas comúnmente utilizadas en el departamento de recepción.

Facilitar información de la oferta turística de la zona.

Precisar detalladamente la información sobre las condiciones de una estancia de un cliente, desde los datos de la reserva hasta los servicios prestados, sistemas de facturación, sistemas de cobro, y posibles contingencias.

Proporcionar los medios útiles y necesarios para la resolución eficaz de las posibles contingencias por solventar como parte de la evaluación. Se aconseja valorar del candidato los conocimientos técnicos y teóricos acorde con el nivel 3 que demuestren la competencia requerida por la SPE.