

Estándar de competencias profesionales

Gestionar departamentos del área de alojamiento

Familia Profesional	Hostelería y Turismo
Nivel	3
Código	ECP0265_3
Estado	BOE
Publicación	Orden PRE/1635/2015

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** Proponer el diseño y planificación de objetivos específicos viables para el departamento o área de su responsabilidad, siguiendo en todo momento la planificación estratégica del establecimiento de alojamiento.
- IC1.1** La planificación estratégica de la empresa o entidad se analiza a través de la información directa y expresa disponible, identificando las necesidades que afectan a su área de actuación.
- IC1.2** Los objetivos específicos para la unidad de su responsabilidad se proponen a su superior jerárquico, conforme al procedimiento establecido.
- IC1.3** Las opciones de actuación se identifican seleccionando las más adecuadas para la consecución de los objetivos establecidos, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos, la modalidad y la categoría del establecimiento.
- IC1.4** Los planes y acciones para conseguir los objetivos específicos fijados se formulan, cuantificando su grado de cumplimiento y conforme a la planificación estratégica de la empresa.
- EC2** Diseñar la estructura organizativa del área de su responsabilidad, determinando y organizando los recursos necesarios para el logro de los objetivos específicos establecidos.

- IC2.1** El tipo de estructura organizativa se determina, adaptándola a la planificación establecida y a los recursos disponibles.
- IC2.2** Las funciones y tareas, las relaciones internas, las relaciones interdepartamentales y las relacionadas con otros agentes externos a la organización se establecen, en función de la estructura organizativa y de los objetivos específicos del departamento.
- IC2.3** Los recursos necesarios se determinan, adaptando las funciones y tareas que deben cubrirse para el logro de los objetivos específicos establecidos.
- IC2.4** Los perfiles de los puestos de trabajo se definen, colaborando en el proceso
- IC2.4** de selección de personal con el superior jerárquico o responsable del proceso.

EC3 Confeccionar el presupuesto del departamento o área de su responsabilidad, efectuando el control presupuestario.

- IC3.1** Las previsiones económicas para el siguiente ejercicio se establecen en base a la planificación general de la empresa o entidad y analizando los datos históricos del departamento o área de su responsabilidad.
- IC3.2** Los presupuestos por partidas de inversiones, de explotación y de tesorería se confeccionan, con aplicaciones informáticas específicas y técnicas de presupuestación idóneas en función de la tipología de establecimiento.
- IC3.3** El presupuesto completo se presenta al superior jerárquico para su integración
- IC3.3** en el presupuesto global de la empresa o entidad, considerando las observaciones
- IC3.3** que se formulen para hacer las modificaciones necesarias.
- IC3.4** El control presupuestario se efectúa, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos específicos formulados para el departamento.
- IC3.5** Los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos se realizan, proponiendo las posibles medidas correctivas.
- IC3.6** Los informes del control presupuestario se confeccionan, transmitiendo a las personas y departamentos correspondientes su resultado.

EC4 Dirigir al personal dependiente del departamento o área de su responsabilidad, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.

- IC4.1** Los objetivos estratégicos y específicos del departamento se explican al equipo humano dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo correspondiente.

- IC4.2** Las responsabilidades y funciones para cada puesto de trabajo se determinan, otorgando la autoridad necesaria para su cumplimiento.
 - IC4.3** Las instrucciones e indicaciones al personal para la ejecución de sus funciones se transmiten de forma clara, asegurando su perfecta comprensión.
 - IC4.4** La integración en la unidad del personal dependiente se efectúa de forma activa, garantizando que en el futuro realice las tareas propias con eficacia y eficiencia.
 - IC4.5** Las necesidades de formación y evaluación, así como las posibilidades de motivación del personal dependiente se identifican utilizando los instrumentos establecidos para ello.
 - IC4.6** Los planes formativos se definen colaborando con el superior jerárquico, en
 - IC4.6** función de las diferentes necesidades de formación del personal.
 - IC4.7** Las reuniones con el personal se fijan y dirigen, formalizando los informes pertinentes.
 - IC4.8** La motivación del personal del departamento se promueve valorando la iniciativa, el esfuerzo, la creatividad, el trabajo en equipo y su papel en la transmisión de imagen de la marca de la entidad.
 - IC4.9** La productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal se evalúa siguiendo los criterios establecidos, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.
- EC5** Gestionar en su ámbito de responsabilidad la cultura y el sistema de calidad adoptado en el área de alojamiento para contribuir al logro de los objetivos de la empresa.
- IC5.1** Los estándares de calidad, procedimientos e instrucciones de trabajo se diseñan en función de la cultura y el sistema de calidad adoptados por la empresa.
 - IC5.2** La cultura de la calidad adoptada en el departamento se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad que lo soporta y fomentando su participación en la mejora continua.
 - IC5.3** Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la
 - IC5.3** calidad externa y las encuestas de satisfacción, o métodos equivalentes, se diseñan
 - IC5.3** en colaboración del superior jerárquico o departamento responsable, facilitando y
 - IC5.3** fomentando la participación de los clientes.
 - IC5.4** La medición de los indicadores y el control de la calidad interna se efectúa,
 - IC5.4** analizando los datos disponibles, informando a su superior jerárquico y a otros
 - IC5.4** departamentos o empresas externas implicadas.

IC5.5 La evaluación periódica de la cultura y el sistema de calidad adoptado en su ámbito de responsabilidad se efectúa, verificando la aplicación de los procedimientos e instrucciones establecidos.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Gobernantes (hostelería)

Medios de producción

Equipos informáticos y programas informáticos específicos Internet Mobiliario y equipo de oficina básico
Redes telemáticas.

Información utilizada o generada

Plan estratégico de la empresa. Información económica y administrativa de la empresa. Información sobre los recursos económicos, materiales y humanos disponibles. Registro de personal. Manual de empresa. Manuales de procedimiento administrativo. Formularios de presupuestación. Plan de calidad adoptado por la entidad. Disposiciones legales y administrativas de obligado cumplimiento. Manual y normas internas de la empresa o entidad.