

Estándar de competencias profesionales

Gestionar el servicio de recepción e información en refugios y albergues de montaña

Familia Profesional	Hostelería y Turismo
Nivel	2
Código	ECP1043_2
Estado	BOE
Publicación	RD 916/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Realizar actividades de recepción en refugios y albergues de montaña, desde la reserva a la salida del usuario, gestionando la documentación, de acuerdo con la normativa aplicable de establecimientos de hostelería y turismo.

IC1.1 La documentación del servicio de recepción y conserjería, como el registro, ficha de usuario, cuestionarios de satisfacción, entre otros se gestiona, disponiéndola para que su cumplimentación y custodia, según la normativa de protección de datos personales queden garantizadas.

IC1.2 El estado de reservas de servicios y su disponibilidad se verifica, previamente a la llegada de los usuarios, utilizando en su caso aplicaciones informáticas.

IC1.3 Las habitaciones y/o camas se asignan con el fin de conseguir la satisfacción de las demandas, la accesibilidad y la optimización de las reservas y del espacio destinado a alojamiento.

IC1.4 El proceso de recepción y bienvenida a las personas usuarias se desarrolla teniendo en cuenta:

- La comunicación clara y fluida.
- El registro según los criterios establecidos por la empresa.
- La recogida de datos relacionados con alergias o intolerancias alimenticias.

- La atención a personas con discapacidad.
- La transmisión de información sobre ubicación de los espacios y normas internas de uso.
- La transmisión de información sobre horarios de comedor, recepción y otros espacios comunes.
- Las alternativas de actividades de ocio en su caso.
- La muestra del mobiliario, sistemas de calefacción y agua caliente en su caso y medios de seguridad del establecimiento, localización de desfibrilador y de botiquín de primeros auxilios.
- Las normas generales de comportamiento en el interior y exterior y de cuidado medioambiental.
- La exposición de precios de una manera visible.

IC1.5 El proceso de salida y despedida al usuario se desarrolla, teniendo en cuenta:

- La comunicación clara y fluida.
- La facturación y pago de todos los servicios.
- La anotación en la ficha de usuario de las circunstancias de su estancia, días que estuvo, servicios prestados entre otros, se realiza, en forma y tiempo.
- El grado de satisfacción a través de cuestionarios voluntarios, escritos, charla y preguntas directas de opinión.
- La búsqueda de fidelización del usuario.

EC2 Utilizar las técnicas y medios externos e internos de comunicación específicos, utilizando un segundo idioma en su caso, según las necesidades y características de usuarios y proveedores de refugios o albergues de montaña.

IC2.1 Los medios técnicos de comunicación como internet, intranet, telefonía, megafonía, canal de emisora de radio entre otros, se utilizan, seleccionándolos según la situación planteada.

IC2.2 Los usuarios y proveedores se atienden, garantizando la interacción y comprensión bidireccional.

IC2.3 La confidencialidad y seguridad en las comunicaciones externas e internas se desarrollan, cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos personales.

IC2.4 La comunicación con los guías de montaña, responsables de los servicios de actividades complementarias fuera del establecimiento y organismos competentes se mantiene, coordinando e informando de situaciones para que la prevención, actuación y colaboración de situaciones de emergencia queden controladas.

- EC3** Prestar información general sobre itinerarios, recursos naturales y culturales del entorno de refugios y albergues de montaña, meteorología y servicios turísticos complementarios, teniendo en cuenta la normativa aplicable medioambiental, la sensibilización de conservación de los espacios naturales y el uso de un segundo idioma, en su caso.
- IC3.1** La información sobre itinerarios, recursos naturales, culturales y oferta de ocio propia o ajena al refugio o albergue de montaña se selecciona, proporcionándola a través de mapas cartográficos, folletos informativos u otros soportes, incluyendo adaptaciones para personas con discapacidad para poder transmitirla de manera fiable y actualizada, especialmente si se trata de un espacio protegido.
- IC3.2** Las condiciones meteorológicas se transmiten a los usuarios, informando de previsiones para que la seguridad, actuación y colaboración en casos de emergencia queden controladas.
- IC3.3** La información sobre los servicios turísticos de la zona, como recursos naturales o de patrimonio histórico o artístico de la zona, actividades deportivas y/o recreativas, fiestas locales se transmiten, especificando localización, distancia, fechas, tarifas en su caso, medios de transporte o formas de acceso, horarios entre otros para complementar la oferta propia del refugio o albergue de montaña.
- IC3.4** La información sobre las medidas ambientales de aplicación en el entorno se transmite sensibilizando a los usuarios sobre la conservación de los espacios naturales para que la preservación del medio quede garantizada.
- IC3.5** Las normas y procedimientos de autorización de accesos a espacios naturales se transmiten por escrito (folletos) en los refugios o albergues ubicados en espacios protegidos o cercanos a ellos.
- EC4** Atender las peticiones, quejas y sugerencias planteadas por los usuarios, garantizando la satisfacción, confort y seguridad para que la calidad del servicio prestado quede cumplida.
- IC4.1** Las peticiones y sugerencias del usuario se atienden de forma directa, adoptando una actitud amable y hospitalaria, siguiendo la política de buenas prácticas marcada por la dirección del establecimiento.
- IC4.2** Las hojas de quejas o reclamaciones y sugerencias de los usuarios se recogen con amabilidad, eficacia y discreción, registrándolas en soportes específicos para que las medidas de corrección y mejora queden atendidas.
- IC4.3** La información obtenida como resultado de la evaluación de peticiones, quejas y sugerencias se analizan, redactando informes para incrementar la calidad del servicio prestado y mejora de la imagen corporativa del refugio o albergue de montaña.

IC4.4 Las modificaciones en los servicios prestados se comunican, aportando las explicaciones en forma y tiempo a los usuarios y en su caso al organismo, federación, club o asociación propietaria del establecimiento.

IC4.5 La planificación estratégica del refugio o albergue de montaña se gestiona, utilizando herramientas específicas de evaluación con objeto de garantizar el cumplimiento y objetivo del establecimiento, calidad del servicio y fidelización o captación de usuarios.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Internet e Intranet. Página web del establecimiento. Equipos y material de oficina. Instrumentos de telecomunicaciones. Equipos e instrumentos de seguridad y vigilancia. Materiales de ayuda para usuarios con necesidades especiales de movilidad, auditivas o visuales. Desfibrilador. Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento. Material promocional y de soporte a la documentación emitida. Formularios. Hojas de quejas y reclamaciones. Botiquín primeros auxilios. Folletería informativa. Datáfono.

Información utilizada o generada

Manuales de elaboración de informes y estadísticas. Manuales de técnicas de acogida y atención al cliente. Manual de archivo y gestión de la información. Manual de búsqueda y localización de fallos e incidencias. Manual de organización del trabajo en recepción. Manual de control y mantenimiento de los equipos de seguridad. Información a usuarios sobre el funcionamiento y los servicios del refugio y albergue de montaña y sobre los servicios y recursos del entorno. Información interna de políticas y programas de la empresa, de los procesos, procedimientos y métodos de operación. Información para las relaciones funcionales internas y jerárquicas. Documentación sobre servicios turísticos y recursos naturales y culturales del entorno. Cartografía de la zona, normas de autoprotección y seguridad en la montaña. Inventario de recursos, servicios y equipamientos de uso público y oferta turística especializada en montaña y turismo de naturaleza. Folletos del espacio natural donde se ubique el establecimiento. Normativa aplicable de accesibilidad para personas con discapacidad. Normativa aplicable de atención a usuarios menores de edad. Normativa aplicable de zonificación de espacios naturales protegidos y

restricción de usos o actividades en ellos. Zonas de acampada autorizadas y su normativa. Normativa aplicable sobre protección medioambiental y gestión de residuos. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales.