

Estándar de competencias profesionales

Adaptar las posibilidades del establecimiento de alojamiento en el entorno rural al plan turístico local o comarcal, a su demanda y a sus planes de desarrollo

Familia Profesional **Hostelería y Turismo**
Nivel **2**
Código **ECP2277_2**
Estado **BOE**
Publicación **RD 100/2019**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** Definir el posicionamiento comercial del establecimiento de alojamiento rural-natural para estimular la demanda, crear imagen, posicionamiento y valor de marca, utilizando a nivel de usuario herramientas de gestión informática interna y de gestión de las comunicaciones.
- IC1.1** Los niveles de calidad de servicio para la actividad del establecimiento se determinan, corrigiendo los puntos donde no se alcancen con el fin de mantener o alcanzar las expectativas del cliente.
- IC1.2** La oferta de servicios propios del alojamiento y de actividades complementarias en el medio rural-natural y su orientación comercial se delimita con criterios de sostenibilidad y en relación con las oportunidades de su entorno, sus diferenciales positivos y posición competitiva.
- IC1.3** Las acciones promocionales se determinan poniendo en valor el patrimonio cultural, natural y agroalimentario de la zona, en función de la naturaleza del destino y las oportunidades competitivas.
- IC1.4** Los canales de comunicación, tanto directos como indirectos, para la distribución comercial del establecimiento se seleccionan utilizando criterios de adecuación a la oferta definida y fijando los recursos disponibles.

IC1.5 La página Web del establecimiento, las redes sociales y los posibles canales de distribución virtuales se manejan, utilizándolos de forma segura como fuentes de comunicación e intercambio de información.

IC1.6 Los acuerdos a pactar con las agencias de viajes, centrales de reserva u otras entidades mediadoras se negocian, en función de la estacionalidad y el índice previsto de ocupación.

IC1.7 El resultado de las acciones de comercialización y promoción del establecimiento se evalúan realizando un seguimiento de las mismas, al objeto de fijar pautas de continuidad o cambio de las mismas.

EC2 Controlar la actividad del alojamiento de modo que se pueda hacer un seguimiento de los resultados económicos y de producción del establecimiento, optimizando los recursos disponibles.

IC2.1 La disponibilidad de reservar el servicio de alojamiento se verifica, comprobando la previsión de ocupación en la fecha para la que se demande.

IC2.2 Las reservas se atienden, registrándolas según el procedimiento determinado e informando a los solicitantes de las condiciones de reserva del establecimiento, localización, horarios de llegada y salida y persona de contacto.

IC2.3 Las plazas, 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.

EC3 Controlar la actividad económica del establecimiento de alojamiento rural-natural para tomar las medidas correctoras oportunas, comparando los resultados de producción con los planes previstos.

IC3.1 Los sistemas para la organización de la información económica y administrativa del establecimiento se seleccionan, utilizando herramientas informáticas a nivel de usuario de forma periódica y actualizada.

IC3.2 El precio de los servicios y productos ofertados en el establecimiento se fija a partir del cálculo de los costes y del conocimiento del mercado.

IC3.3 Los documentos generados en la actividad -facturas, cheques, recibos y otros- se archivan comprobando que constan de los datos necesarios en cada caso, en función de la legislación aplicable.

IC3.4 Los resultados de la producción del establecimiento se evalúan aplicando métodos de control que permitan auditar los procesos de facturación y cobro y adoptando las medidas necesarias ante los desajustes o desviaciones ocurridos durante el proceso.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Establecimiento de alojamiento en entorno rural-natural Equipos y programas informáticos específicos Internet, página Web del establecimiento y redes sociales Documentación administrativa.

Información utilizada o generada

Niveles previstos de calidad de servicio. Sistemas de reconocimiento de sostenibilidad turística y de calidad. Oferta de servicios, productos y actividades complementarias en el entorno rural-natural. Criterios de sostenibilidad medio ambiental. Patrimonio cultural, natural y agroalimentario de la zona de influencia. Facturas, cheques, recibos y otros. Métodos de control para auditar los procesos de facturación y cobro.