



Cuestionario de autoavaliación para os traballadores e as traballadoras

Unidade de competencia.

Executar e controlar o desenvolvemento de accións comerciais e reservas

Código.

UC0263_3

Nivel.

3

Cualificacións profesionais e títulos de formación profesional asociados á unidade de competencia.

Cualificación profesional.

Recepción

Código.

HOT094_3

Nivel.

3

Título de formación profesional.

Xestión de aloxamentos turísticos

Código.

SHOT01

Nivel.

Grao superior

Por favor, lea atentamente as instrucións seguintes.

Conteste a este cuestionario de xeito sincero. A información recollida nel ten carácter reservado, ao estar protexida polo disposto na Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal.

O seu resultado servirá soamente de axuda, orientando en que medida posúe a competencia profesional da unidade de competencia.

Non se preocupe, con independencia do resultado desta autoavaliación, vostede ten dereito a participar no procedemento de avaliación, sempre que cumpra os requisitos da convocatoria.

, de de 201

A persoa candidata

O asesor ou a asesora

Sinatura: nome, apelidos e DNI

Sinatura: nome, apelidos e DNI



Instrucións para cubrir o cuestionario.

Cada actividade profesional principal (APP) componse de varias actividades profesionais secundarias (APS). Lea atentamente cada APP e a continuación as súas APS. En cada APS marque cunha cruz o indicador de autoavaliación que considere máis axustado ao seu grao de dominio das APS. Eses indicadores son os seguintes:

1. Non o sei facer.
2. Pódoo facer con axuda.
3. Pódoo facer sen precisar axuda.
4. Pódoo facer sen precisar axuda, e mesmo podería formar outro traballador ou traballadora.

APP1 Xestionar as reservas de habitacións e doutros servizos do establecemento, atendendo as peticións e posibles queixas formuladas pola clientela.

Indicadores de autoavaliación
1 2 3 4

APS1.1	Cubrir os formularios e documentos necesarios para a xestión de reservas de habitacións e doutros servizos do establecemento de aloxamento, tramitándoos tanto de forma manual como informatizada, nos prazos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2	Planificar a xestión de reservas para lograr a mellora da ocupación a curto, medio e largo prazo, en función da política comercial da empresa, da regulamentación en materia de tarifas e reservas, e de toda a oferta do establecemento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3	Procesar a información relativa á xestión de reservas, obtendo conclusións operativas relativas: – Previsión de ocupación. – Clientes non presentados. – Modificacións. – Anulacións. – Datos de empresas e clientes. – Garantías. – Correspondencias e mensaxes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4	Transmitir a información relativa á planificación de reservas de habitacións e doutros servizos do establecemento, en tempo e forma, aos departamentos ou ao persoal implicado, de forma que a súa análise posibilite os maiores índices de ocupación e produción posibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5	Atender as queixas ou reclamacións formuladas pola clientela do establecemento de aloxamento, con amabilidade, eficacia e máxima discreción, anotadas por escrito e tomar as medidas oportunas para a súa resolución, segundo a normativa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.6	Comunicarlle ao persoal dependente e aos demais departamentos implicados as modificacións que se produzan nos servizos prestados á clientela, segundo o procedemento establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP2 Promover a oferta de servizos do establecemento de aloxamento, fidelizando a clientela habitual e captando o número máximo de clientes.

Indicadores de autoavaliación
1 2 3 4

APS2.1	Obter información do plan xeral da entidade, da oferta de servizos da competencia e da clientela potencial, coñecendo así os seus diferenciais e a súa posición competitiva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2	Seleccionar as fontes de información salientables para a obtención dos datos necesarios sobre mercado, produto, prezo e distribución do servizo de aloxamento propio e da competencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3	Cubrir adecuadamente os datos precisos nos soportes previstos para a recollida e a xestión da información.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4	Elaborar informes e/ou documentos necesarios para a recollida de ideas, suxestións e datos necesarios para o desenvolvemento da planificación comercial da entidade, transmitindo así a información ás persoas responsables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5	Definir accións comerciais, actividades de promoción e outras propias da comercialización, con base en datos do mercado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6	Planificar, no seu ámbito de responsabilidade, os recursos necesarios para levar a cabo as accións comerciais definidas, con criterios de eficiencia e eficacia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7	Pór en práctica, no seu ámbito de responsabilidade, as accións definidas nos plans comerciais e de acordo cos obxectivos fixados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.8	Efectuar visitas promocionais a clientes actuais ou potenciais para distribuír o material elaborado, de acordo coa planificación das accións.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.9	Avaliar a eficacia das accións comerciais postas en práctica, e trasladar as conclusións e as suxestións oportunas aos responsables da definición e do desenvolvemento da planificación da entidade.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



XUNTA DE GALICIA

CONSELLERÍA DE EDUCACIÓN
E ORDENACIÓN UNIVERSITARIA

Dirección Xeral de Educación,
Formación Profesional e Innovación Educativa



APP2 Promover a oferta de servizos do establecemento de aloxamento, fidelizando a clientela habitual e captando o número máximo de clientes.

Indicadores de autoavaliación

1	2	3	4
---	---	---	---