



Cuestionario de autoavaliación para os traballadores e as traballadoras

Unidade de competencia.

Realizar as actividades propias da recepción

Código.

UC0264_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.

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 Determinar os procedementos de funcionamento e control do departamento de recepción no establecemento de aloxamento, en función dos obxectivos estándar da entidade.

Indicadores de autoavaliación

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

<p>APS1.1 Organizar o espazo físico do departamento para a prestación do servizo de recepción, tendo en conta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A adaptación aos medios dispoñibles. - O establecemento dun fluxo de traballo o máis correcto e rápido posible. - A mellora das tarefas e circulacións, adaptándose ás directrices da empresa, a capacidade do establecemento e o tipo de oferta, o orzamento económico e a relación eficacia-custo de cada elemento e os principios básicos de ergonomía, seguridade e hixiene. <p>APS1.2 Establecer os procedementos específicos para que a prestación do servizo sexa rendible, en función das características do establecemento: capacidade, categoría, colocación, oferta, política de empresa, tipoloxía de clientes, etc.</p> <p>APS1.3 Determinar os instrumentos necesarios para que o equipo dependente realice o seu traballo de xeito eficiente, de forma que se facilite a cohesión, a motivación, a formación, o control interno e a avaliación de resultados.</p> <p>APS1.4 Avaliar os procesos establecidos para o funcionamento do departamento de recepción, aplicando procedementos de control.</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> </tr> </table>																

APP2 Efectuar as operacións propias do mostrador do departamento de recepción, utilizando técnicas de comunicación adaptadas á tipoloxía da clientela e xestionando a documentación necesaria.

Indicadores de autoavaliación

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

<p>APS2.1 Verificar o estado das reservas da oferta de servizos e a súa dispoñibilidade no establecemento de aloxamento, coordinando e informando os departamentos implicados.</p> <p>APS2.2 Determinar a asignación das habitacións aos clientes do establecemento, co fin de conseguir a satisfacción das demandas e a mellora das reservas.</p> <p>APS2.3 Utilizar con soltura os medios técnicos de comunicacións dispoñibles, tales como internet, intranet, telefonía, megafonía, telefax, etc.</p> <p>APS2.4 Transmitir consignas ou ordes acerca dos cambios ao equipo de traballo para o seguimento dos servizos prestados á clientela, de forma correcta e clara.</p> <p>APS2.5 Efectuar as actividades propias do mostrador de recepción respecto á entrada da clientela, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actuar con rapidez e cortesía, dando a benvinda e, en caso necesario, efectuando a comprobación da reserva de acordo coas normas da empresa. - Os procedementos de rexistro e apertura de conta aplicados seguen os protocolos establecidos pola empresa. - A información que se lle facilita á clientela sobre os servizos internos, así como a entrega das correspondentes acreditacións, efectúase na forma e no tempo establecidos. - A información externa que se achega é a demandada pola clientela. - Trasládase a equipaxe de xeito profesional e eficaz, en caso necesario, en función do tipo de establecemento. - O protocolo establecido cúmprese tendo en conta o tipo de clientela, a modalidade e o tipo de establecemento, e a normativa interna. - A confidencialidade mantense en todo momento e ante calquera demanda ou atención prestada a un cliente, actuando sempre con absoluta discreción. 	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="width: 25px; height: 20px;"></td> </tr> </table>																				



APP2 Efectuar as operacións propias do mostrador do departamento de recepción, utilizando técnicas de comunicación adaptadas á tipoloxía da clientela e xestionando a documentación necesaria.

Indicadores de autoavaliación

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

- APS2.6 Efectuar as actividades propias do mostrador de recepción durante a estancia da clientela no establecemento, tales como:
- Formalizar e arquivar correctamente a documentación xerada en cada caso, e realizar servizos propios de recepción-conserxaría, tales como correspondencia e mensaxes, espertador, cambio de moeda estranxeira, alugamento de caixas de seguridade, reserva de servizos noutros establecementos, alugamento de vehículos, etc. Información sobre os servizos do hotel e oferta turística do contorno e atención a calquera outra petición propia do departamento (cambio de habitación ou pagamento de servizos externos).
 - A formalización das estatísticas realízase de acordo cos procedementos e modelos establecidos.
 - Os cargos departamentais realízanse eficazmente, de acordo coa modalidade ou coas condicións convidadas e obtendo a aceptación da clientela.
 - A presenza de individuos sospeitosos identifícase para evitar na medida do posible roubos e furtos, informando sobre circunstancias inusuais, actuando de forma adecuada e proporcionando seguridade aos hóspedes e unha boa imaxe do establecemento.
- APS2.7 Efectuar as actividades, propias do mostrador de recepción respecto á saída da clientela, tales como:
- A facturación de todos os servizos compróbase de maneira eficaz e coordinada cos demais departamentos implicados.
 - O sistema de pagamento convidado aplícase correctamente.
 - En caso necesario, ordénase a recollida da equipaxe, autorizando debidamente a saída.
 - Na despedida da clientela actúase de xeito cortés, comprobando o seu nivel de satisfacción e potenciando a materialización de futuras estadias.
 - Os procedementos necesarios para asegurar un rápido check out aplícanse adecuadamente.
- APS2.8 Xestionar a documentación propia do departamento de recepción, segundo os estándares da empresa.

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

APP3 Efectuar o proceso de facturación dos servizos utilizados pola clientela no establecemento de aloxamento, comprobando que se correspondan co pactado no seu momento coa clientela ou coa canle de distribución.

Indicadores de autoavaliación

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

- APS3.1 Efectuar o control económico-administrativo dos servizos prestados á clientela no establecemento de aloxamento, coordinando os departamentos implicados de forma rápida, exacta e eficaz, e aplicando as medidas necesarias para a corrección das posibles desviacións.
- APS3.2 Verificar a concordancia entre os servizos prestados e o seu respectivo cobramento, comprobando que se correspondan co pactado no seu momento co cliente ou coa canle de distribución, conseguindo así axilización, seguridade e materialización do cobramento.
- APS3.3 Xestionar a documentación necesaria como a referida aos depósitos, prepagamento, listas de morosos, etc, detalladamente e en coordinación co departamento de administración, facilitando o establecemento de medidas correctivas e a aplicación dun control contable axeitado.
- APS3.4 Crear bases de datos de empresas e clientes, e actualizalas periodicamente para facilitar a comunicación con estes. Desenvolver as actividades:
- Elixindo os procesos máis adecuados para conseguir a maior eficacia na prestación do servizo, a partir dos medios dispoñibles e en función da modalidade do establecemento.
 - Utilizando o medio de comunicación máis eficaz para poder conseguir unha boa interacción e comprensión coa clientela.
 - Mantendo absoluta reserva e confidencialidade nas comunicacións, tanto externas como internas.
 - Coordinando as accións comunicativas de forma que se obteña a satisfacción dos desexos da clientela, actuando coa maior celeridade posible e, de ser o caso, facilitando e potenciando a eficacia na comunicación interdepartamental.
 - Adoptando unha actitude acorde coa deontoloxía profesional durante a atención directa á clientela ante as súas peticións, suxestións e queixas, e seguindo a política marcada pola empresa.

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--