



Consejo Federal de Educación

"2011-Año del Trabajo Decente, la Salud y Seguridad de los Trabajadores"

Res. CFE Nro. 149/11
Anexo XVI

Marco de Referencia
para la definición de las ofertas formativas y los
procesos de homologación de certificaciones

Recepcionista de Hotel

Agosto 2011

Marco de referencia para la formación del Recepcionista de Hotel

I. Identificación de la certificación

- I.1. Sector/es de actividad socio productivo: **HOTELERÍA**
- I.2. Denominación del perfil profesional: **RECEPCIONISTA DE HOTEL**
- I.3. Familia profesional: **HOTELERÍA**
- I.4. Denominación de la certificación de referencia: **RECEPCIONISTA DE HOTEL**
- I.5. Nivel y ámbito de la trayectoria formativa: **FORMACIÓN PROFESIONAL**
- I.6. Tipo de certificación: **CERTIFICADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL**
- I.7. Nivel de la Certificación: **II**

II. Referencial al Perfil Profesional del Recepcionista de Hotel

Alcance del perfil profesional

El **Recepcionista de Hotel** está capacitado, de acuerdo a las actividades que se desarrollan en el perfil profesional, para organizar y gestionar el área de recepción, dar la acogida, asistir y atender el huésped desde su ingreso hasta su salida del establecimiento. Busca lograr satisfacer las expectativas del cliente brindando servicios de calidad y respetando los procedimientos del establecimiento. A su vez, está capacitado para realizar reservas, interna y externas al establecimiento y registrar los consumos realizados por los clientes.

Es capaz de interpretar demandas surgidas de los estamentos técnicos y jerárquicos pertinentes, gestionar sus actividades específicas, realizar y controlar la totalidad de las actividades requeridas hasta su efectiva concreción, teniendo en cuenta criterios de eficacia y eficiencia, productividad, calidad y aplicando los procedimientos fijados por el propio establecimiento y el cumplimiento de los aspectos vinculados a las operaciones del Hotel.

Depende del tipo y tamaño de establecimiento donde trabaja, el Recepcionista de Hotel tiene mayor o menor responsabilidad en las tareas realizadas, pudiendo desarrollar sus actividades bajo supervisión del Gerente General, Gerente de Alojamiento o Gerente de Recepción.

Funciones que ejerce el profesional

1. Organizar y gestionar el área de recepción y sus tareas.

El **Recepcionista de Hotel**, en el marco de esta función profesional, está capacitado para organizar las actividades del día, fijando prioridades, y ordenar y poner a punto el espacio de trabajo asegurándose de contar con todos los elementos necesarios y en condiciones. A su vez, está capacitado para auditar, verificar errores cometidos, omisiones, etc. y corregir los mismos; registrar y analizar diferentes tipos de planillas y las actualizaciones de las mismas y en base a ella, orientar y adaptar su trabajo.

2. Realizar el ingreso y egreso del cliente y registrar el consumo durante la estadía.

El **Recepcionista de Hotel**, en el marco de esta función profesional, está capacitado para dar acogida, realizar el ingreso y el egreso de los clientes, así como administrar el legajo de habitación y registrar consumos realizados por los huéspedes.

3. Brindar servicios de atención y asistencia al cliente.

El **Recepcionista de Hotel**, en el marco de esta función profesional, está capacitado para realizar reservas tanto de habitaciones como de servicios o consumos extras dentro del establecimiento como afuera del mismo. Está capacitado para brindar información acerca del establecimiento y del área donde se localiza el mismo, atender y resolver pedidos, solicitudes, reclamos, quejas planteadas por los clientes, logrando la mayor satisfacción en los mismos. A su vez, está capacitado para efectuar tareas de mensajería y comunicación de manera correcta y oportuna.

Área ocupacional

El **Recepcionista de Hotel** se desempeña en organizaciones que presten servicios de alojamiento (hoteles de diferentes categorías, apart hoteles, complejos de cabañas, hosterías) o actividades afines que brinden servicio de hospitalidad (sanatorios, clínicas, complejos habitacionales, consorcios de oficinas, country clubs, etc.).

III. Trayectoria Formativa del Recepcionista de Hotel

1. Las capacidades profesionales y los contenidos de la enseñanza

El proceso de formación, habrá de organizarse en torno a la adquisición y la acreditación de un conjunto de **capacidades profesionales** que están en la base de los desempeños profesionales descriptos en el perfil del **Recepcionista de Hotel**.

Capacidades profesionales para el perfil profesional en su conjunto
<ul style="list-style-type: none">• Interpretar información específica, escrita o verbal, relacionada con los servicios de hospedaje.• Establecer relaciones sociales de cooperación, coordinación e intercambio en el propio equipo de trabajo, y/ o con otras áreas que estén relacionados con su labor.• Integrar proceso de trabajo, información, tecnologías y procedimientos fijados por el establecimiento en los procesos de atención al huésped.• Identificar las preferencias del cliente para brindar un servicio de hospedaje acorde a sus necesidades.• Aplicar técnicas de ocupación hotelera y venta, atendiendo las necesidades del cliente y a las restricciones internas y externas.• Anticipar posibles situaciones problemáticas surgidas por conflictos de intereses entre los actores interno o externos al establecimiento hotelero.• Identificar los procesos de atención al cliente.• Expresar, a través de formas gestuales, verbales y visibles, su predisposición favorable a los destinatarios aplicando normas de cortesía y buen trato• Comprender y producir diferentes tipos de actos comunicativos simples orales y escritos relacionados al área específica laboral

Asimismo, se indican los **contenidos** de la enseñanza que se consideran involucrados en los procesos de adquisición de estas capacidades. Los contenidos deben ser desarrollados en el contexto del Nivel de Certificación.

Contenidos de la enseñanza relacionados con las capacidades
<ul style="list-style-type: none">• Alojamiento: Tipos, categorías y clasificaciones de los diferentes alojamientos. La organización en los establecimientos de alojamiento. Diferentes áreas y departamentos. Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área de alojamiento y distribución de funciones. Funcionamiento de la estructura administrativa, técnicas y procesos administrativos. Diferentes tipos de habitaciones. Servicios ofrecidos. Servicios extras. Códigos de la industria hotelera para habitaciones: check-in, check-out, vacantes, VIP, day use, handicap room, linen, status, llave maestra, entre otras. Manual de Métodos y Procedimientos.• Gestión de reservas: tratamiento y análisis del estado de reservas. Desarrollo de los procedimientos de confirmación, modificación y cancelación de reservas, manejando los impresos correspondientes. Análisis de técnicas de gestión de reservas y aplicación.

- El sistema turístico nacional e internacional: Oferta turística. Atractivos, servicios e infraestructura turística. Teoría y realidad de la zona en donde se localiza el alojamiento. Especificidades del mercado turístico relativo al subsector de alojamiento. Identificación de las principales fuentes de información turística. El producto turístico del entorno: análisis y explicación de los recursos, servicios e infraestructuras que tienen que ver con el producto turístico. Manejo de planos, mapas y manuales relacionados con servicios y productos turísticos de diferentes entornos.
- El consumidor en hotelería y turismo. Modelos de comportamiento. La segmentación del mercado. Características de los diferentes segmentos. Definición de elementos de motivación para el consumo. Factores influyentes en la compra de los productos y servicios turísticos y gastronómicos. Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en servicios de naturaleza turística. Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
- Técnicas de venta y negociación: uso de información. Identificación de la actividad de los vendedores y técnicas de venta. Reconocimiento de la importancia de la comunicación interpersonal: saber escuchar, saber hablar. Definición de las reglas básicas de habilidad social e imagen personal. Precio. Definición, formación, diferentes tipos de tarifas. Promoción.
- Análisis de técnicas básicas de protocolo, cortesía y de presentación personal. Enumeración de las aplicaciones de las normas protocolarias.
- La comunicación y la atención al cliente: Técnicas y procesos de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente. Relaciones interpersonales. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales. Resolución de problemas. Análisis de características de la comunicación. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes. Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales. Desarrollo de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas, reclamos y problemas. El circuito de la información dentro del establecimiento que involucre las funciones del Recepcionista de Hotel. Comunicación con las diferentes áreas con las que tienen que interactuar. Relaciones interdepartamentales. Documentación utilizada y procesamiento de la misma: Tipos de documentos.
- Inglés: Nivel conceptual: Áreas lexicales específicas (business, socializing, travel, hotels, money, food and drinks). Funciones y nociones. Formas gramaticales. Pronunciación y entonación (diferentes acentos). Situaciones sociales relativas a distintas culturas. Nivel lingüístico formal: Estructuras gramaticales. Léxico. Relaciones. Nivel semántico: Comprensión (texto oral-lectura de texto escrito). Producción (expresión oral-escritura y redacción). Nivel de comunicación: Conocimientos sobre el comportamiento interpersonal (oral y escrito). Actividad física: a) Verbales. En lengua materna. En Inglés (write-speak) b) No verbales. Circle-box-bracket (indicate a,b,c/1,2,3/T-F/same-opposite/mark-act). Grado de libertad (More-less help) Grado de conciencia. Internal-external to text. Grado de propósito. Implicit-explicit reasons (answer T-F/answer T-F My answer is based on sentence: Answer... why?/Is the answer T or F. If it is false, rewrite it to make it true).
- Atención al Huésped: Diferentes tipos de clientes. Atención clientes VIP, con necesidades especiales. Necesidades, requerimientos, gustos, demandas de clientes. Actuación en función de tipologías de clientes y diferencias culturales. Comunicación con el cliente. Empatía. Respeto. Situaciones conflictivas durante la estancia del cliente. Solicitudes de información y de servicios. Satisfacción del cliente. Manual de Métodos y Procedimientos
- El área de recepción: Objetivos, funciones y tareas propias del área. Planeamiento de estructura física, organizativa y funcional. Interpretación de datos. Procesamiento de información. Descripción de las relaciones de la recepción con otras áreas de los establecimientos. Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales. El Recepcionista de Hotel. Descripción del perfil, funciones, competencias y actividades. Planificación y organización del trabajo. Priorización. Cronograma y secuencia de actividades. Tiempos estándares de las actividades. Técnicas y procesos administrativos aplicados al departamento de recepción. Manejo de computadora: programas informáticos específicos del área. Procesos administrativos. Manual de Métodos y Procedimientos. El Recepcionista de Hotel. Realización de operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupo, así

como actividades de preparación de la llegada. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción. Descripción de operaciones y procesos durante la estadía de huésped: Identificación y diseño de documentación. Operaciones con moneda extranjera.

- Técnicas y procesos de facturación y cobro aplicados: Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación. Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados. Cierre diario.
- Normas de higiene y seguridad en establecimientos de hospedaje: Elementos, equipos e instalaciones. Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos. Procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia.
- Programas de uso específico: Tipos y comparación. Programas a medida y oferta estándar del mercado. Aplicaciones.
- Gestión de la calidad total: El concepto de calidad en los servicios. La gestión de la calidad total. Sistemas, normas y estándares de calidad. Especificaciones de la calidad de los servicios. La mejora continua y los planes de mejora. Las herramientas básicas. La evaluación de la satisfacción del cliente. Cuestionarios de satisfacción y otras herramientas. Auto evaluación. Eficiencia y eficacia.

2. Carga horaria mínima

El conjunto de la formación profesional del *Recepcionista de Hotel* requiere una carga horaria mínima total de 360 horas reloj.

3. Referencial de ingreso¹

Se requerirá del ingresante la formación Primaria o equivalente, acreditable a través de certificaciones oficiales del Sistema Educativo Nacional (Ley N° 26.206).

Para los casos en que los aspirantes carezcan de la certificación mencionada, cada Jurisdicción implementará mecanismos de acreditación, que aseguren el dominio de los conocimientos previos necesarios para el aprendizaje específico de las capacidades profesionales del Marco de Referencia (Art 18 Ley N° 26.058 - Puntos 32, 33 y 34 Resolución CFE N° 13/07).

4. Prácticas Profesionalizantes

Uno de los ejes de la propuesta didáctica es situar al participante en los ámbitos reales de la operación integral Hotelera.

Estas prácticas pueden asumir diferentes formatos, siempre y cuando mantengan con claridad los fines formativos y criterios que se persiguen con su realización, entre otros: pasantías en empresas, organismos estatales o privados o en organizaciones no gubernamentales.

Su carácter es prioritario para integrarlos a la Formación Técnico Profesional y dan lugar a la realización de las capacidades y competencias en situaciones reales de trabajo, garantizando en su futuro profesional competencias y habilidades de autonomía, responsabilidad y calidad en la prestación de un servicio excelentes.

Faculta al postulante a interiorizarse de las distintas facetas de su trabajo, las interrelaciones con otros departamentos o áreas, así como de las relaciones jerárquicas y de todos aquellos procesos de gestión que determine el Establecimiento, para llevar una operación eficiente.

La carga horaria destinada a la realización de las prácticas profesionalizantes, debe ser como mínimo del **50% del total del curso.**

¹ De acuerdo a la Ley N° 26.058 (CAP III), Resolución CFCyE N° 261/06 y Resolución CFE N° 13/07.