

## INFORME COMPETENCIAL

<b>TÍTULO DEL PROYECTO</b>	<i>Manual de Bienvenida y Buenas Prácticas en un Alojamiento Turístico</i>
<b>CICLO FORMATIVO</b>	<i>CFGS Gestión de Alojamientos Turísticos</i>

***Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario***

**M2R4**

- Se desconocen las técnicas de atención al cliente y sus modalidades
- No se aplican las acciones del contacto directo y no directo y se desconocen los puntos clave de una buena atención al cliente
- Se caracteriza los diferentes tipos de clientes, pero se presentan carencias en las técnicas de comunicación
- Se demuestran actitudes y aptitudes en los procesos de atención al cliente, se identifican los diferentes tipos de clientes y se caracterizan y utilizan técnicas de comunicación directa y no directa

***Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas a una correcta satisfacción del cliente***

**M2R5**

- Se desconocen los conceptos de queja, reclamación y sugerencia, así como los principales motivos de los clientes para formularlas
- No se identifican los diferentes canales de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias ni se valora su importancia como elemento de mejora continua
- Se establecen fases en la gestión de quejas y reclamaciones, pero se presentan carencias en su jerarquización dentro de la organización
- Se aplica la normativa legal vigente en materia de reclamaciones en empresas turísticas y se establecen fases en su gestión dentro del manual corporativo. Se reconocen los canales de comunicación y se valora su importancia como elemento de mejora.

***Mantiene actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido***

M2R6

- Se desconocen las expectativas de los diferentes tipos de clientes
- No se aplica de forma correcta la actitud de servicio al cliente, incluyendo empatía, simpatía y respeto hacia clientes, superiores y compañeros
- Se demuestra actitud discreta, pero se presentan carencias en la profesionalidad
- Se valora la imagen corporativa y se muestra actitud discreta y de respeto hacia clientes, superiores y compañeros. Se analiza correctamente las expectativas de los diferentes tipos de clientes

***Coordina el área de alojamiento con el resto de las áreas del establecimiento turístico analizando su estructura organizativa***

M4R1

- Se desconocen las herramientas de análisis y toma de decisiones empresariales
- No se aplica de forma correcta los procesos de planificación para la toma de decisiones, objetivos y selección de medios
- Se describen factores y criterios eficaces en la organización, pero se presentan carencias en la departamentalización
- Se realizan organigramas de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa y se establecen factores para una comunicación eficaz. Se aplican procesos para la toma de decisiones y la fijación de objetivos.

***Organiza el departamento de pisos justificando la planificación del mismo según el establecimiento, personal disponible, tipos de clientes, ocupación y rentabilidad***

M5R1

- Se desconocen los métodos de organización del departamento de pisos
- No se aplican de forma correcta los procesos propios del departamento de pisos con los que se pueda obtener la mayor eficacia en la prestación del servicio
- Se describen los procesos de organización de la prestación del servicio, pero se presentan carencias en el uso de los programas informáticos
- Se establecen planes de trabajo y objetivos de productividad. Se aplican métodos de organización del departamento y los procesos más eficaces de organización





***Controla los productos, materiales y equipamientos del departamento de pisos describiendo los procesos de reposición, almacenamiento, conservación y valoración***

M5R2

- Se desconocen los métodos de identificación de necesidades de aprovisionamiento del departamento de pisos
- No se aplican de forma correcta los criterios de almacenamiento ni se demuestra competencia suficiente en el cálculo de los niveles de stocks en el almacén
- Se describen los procedimientos de valoración de existencias en el almacén, pero se presentan carencias en el orden del mismo
- Se establecen planes de trabajo y objetivos de productividad. Se aplican las normas de gestión medioambiental en el almacén

***Revisa el estado de mantenimiento de instalaciones, maquinaria y equipo, justificando sistemas y procedimientos de conservación y mantenimiento***

M5R3

- Se desconoce la comunicación interdepartamental en materia de mantenimiento
- No se aplican de forma correcta los tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto
- Se establecen protocolos de conservación de las instalaciones, equipos y utensilios, pero se presentan carencias en la optimización de los productos utilizados para evitar costes y desgastes innecesarios
- Se aplican las protecciones necesarias en el manejo de los equipos e instalaciones, interpretando correctamente la normativa aplicable

***Optimiza la ocupación del establecimiento caracterizando y aplicando diferentes sistemas y tipos de reservas***

M6R2

- Se desconocen los procedimientos de reservas, los contratos y condiciones negociadas
- No se identifican de forma correcta los contratos de alojamiento, los diferentes precios y tarifas ni las garantías exigibles





- Se describen los aspectos legales sobre precios, garantías y reservas, pero hay carencias en el procedimiento de recogida, registro y archivo de las reservas recibidas. No se demuestra suficiente competencia en la corrección de desvíos de ocupación
- Se identifica correctamente la documentación generada por las reservas, su registro y archivo. Se aplica correctamente la política de tarifas y contratos, así como las garantías exigibles. Se siguen correctamente los procedimientos de reserva según tipología de clientes y de corrección de desvíos

***Formaliza las operaciones previas y simultáneas a la entrada de los clientes analizando y aplicando las tareas asociadas***

M6R3

- Se desconoce los protocolos a seguir en caso de overbooking
- No se describen de forma correcta las relaciones interdepartamentales previas a la entrada del cliente ni se identifican adecuadamente los documentos relativos al registro de clientes
- Se describen correctamente los procedimientos de acreditación y acceso a las unidades de alojamiento, pero se presentan carencias en la información que el cliente necesita a su llegada
- Se desarrollan correctamente los procedimientos relativos a la documentación generada por las reservas, su tratamiento e información al resto de departamentos implicados. Se describe el protocolo de actuación en caso de overbooking

***Controla/presta el servicio de recepción durante la estancia de los clientes analizando y aplicando las operaciones derivadas de esta fase***

M6R4

- Se desconocen los protocolos de actuación en caso de modificación de los servicios contratados o demandas especiales
- No se aplican de forma correcta los procedimientos de valoración de consumos en los cambios de estatus de los servicios contratados o extras
- Se describen correctamente los procedimientos a la hora de cumplir las demandas de los clientes, pero presenta carencias en las habilidades sociales durante la prestación del servicio





- Se aplican correctamente los procedimientos de recepción y conserjería durante la estancia del cliente





<b><i>Controla/presta servicios durante la salida de los clientes describiendo las diferentes fases y aplicando los procedimientos estandarizados</i></b>	<b>M6R5</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se desconocen los procedimientos de información de salida de huéspedes a los departamentos implicados</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• No se aplica de forma correcta los diferentes sistemas de pago que aceptan los establecimientos turísticos</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se describen correctamente los diferentes sistemas de pago que aceptan los establecimientos de alojamiento turístico, pero se presentan carencias en las operaciones de cobro</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se aplican los sistemas de cobro y políticas de crédito, se valora económicamente la estancia y se cumplimentan los documentos relativos a la facturación</li></ul>	

<b><i>Controla los sistemas de seguridad propios de los establecimientos de alojamientos turísticos, relacionando la estructura organizativa y las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables</i></b>	<b>M6R6</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se desconoce el servicio de seguridad del establecimiento</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• No se aplica de forma correcta los procedimientos para el uso de los equipos de seguridad</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se identifican los instrumentos para la prevención de riesgos laborales, pero se presentan carencias en el procedimiento en caso de emergencia</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se describen los protocolos a seguir en caso de emergencia, el uso de los equipos de seguridad y las principales contingencias que pueden producirse</li></ul>	

<b><i>Integra al personal dependiente en la estructura organizativa del establecimiento turístico reconociendo y aplicando las herramientas de gestión de personal</i></b>	<b>M7R3</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se desconoce la utilidad de los manuales de empresa en la acogida de nuevas incorporaciones</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• No se diseñan de forma correcta los períodos de adaptación según los puestos y las funciones a desarrollar</li></ul>	





- Se describen técnicas de comunicación intergrupar, pero se presentan carencias en los programas de motivación adaptados a la integración de personal
- Se aplican criterios de evaluación del desarrollo profesional y los resultados a conseguir. Se redacta el manual de acogida de forma profesional y se describen técnicas de comunicación y motivación

***Comercializa la oferta de eventos, relacionándolos con las características del establecimiento y con la demanda***

M8R1

- Se desconocen los elementos que componen la oferta del mercado de eventos
- No se establece de forma correcta los objetivos que se pueden alcanzar en cada fase del desarrollo del evento
- Se describen estrategias de comunicación y distribución de los productos ofertados, pero se presentan carencias en la formulación de los objetivos
- Se diseñan bases de datos de acuerdo a la normativa vigente y se determinan los diferentes servicios que compondrán cada evento

***Evalúa los riesgos derivados de su actividad, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes en su entorno laboral***

M11R5

- Se desconoce la cultura preventiva de la empresa
- No se clasifica de forma correcta los factores de riesgo de la actividad ni las condiciones laborales con la salud del trabajador
- Se describen las situaciones de riesgo más habituales en el entorno de trabajo, pero se presentan carencias en su evaluación como elemento básico de actividad preventiva
- Se clasifican los daños profesionales relacionados con el perfil del puesto de trabajo, se analizan los factores de riesgo y se desarrollan técnicas de prevención





*Aplica las medidas de prevención y protección, analizandolas situaciones de riesgo en el entorno laboral del técnico de superior en alojamiento turístico*

M11R7

- Se desconocen las técnicas de prevención y protección, así como la señalización de seguridad
- No se analizan los protocolos de actuación en caso de emergencia
- Se describen las técnicas básicas de primeros auxilios, pero se presentan carencias en su aplicación
- Se determinan los sistemas de vigilancia de la salud del trabajador y la importancia de su prevención y los protocolos de actuación en caso de emergencia

#### **COMPETENCIAS TRANSVERSALES**

- No sabe planificar las tareas ni muestra participación con el equipo
- No se muestra participación y organización en el trabajo grupal ni se utilizan habilidades de comunicación dentro del grupo
- Se muestra resiliencia ante los problemas que surgen en el grupo, pero carencias en el cumplimiento de la seguridad laboral, medioambiental y de higiene
- Se cumple con los objetivos de la producción derivados del trabajo en equipo. Se ejercen los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral de acuerdo a la normativa vigente. Se desarrollan las habilidades propias del trabajo en grupo

#### **COMPETENCIAS COMPLEMENTARIAS TÉCNICAS**

##### **Utilización del paquete office 365**

- Ni edita, ni diseña y ni maneja el uso de las herramientas de generación de textos, hoja de cálculo, base de datos y elaboración de presentaciones a través de office 365





- Edita, diseña y maneja el uso de alguna de las herramientas de generación de textos, hoja de cálculo, base de datos y elaboración de presentaciones a través de office 365





- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Edita, diseña y maneja el uso de la mayoría de las herramientas de generación de textos, hoja de cálculo, base de datos y elaboración de presentaciones a través de office 365</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Edita, diseña , maneja y justifica el uso de las herramientas de generación de textos, hoja de cálculo, base de datos y elaboración de presentaciones a través de office 365</li></ul>   |

### ***Utilización del programa Tesipro***

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• No conoce ni domina los procesos elementales de solicitud y gestión de reservas de los diferentes espacios que ofrece el sistema</li></ul>                         |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Identifica pero no domina los procesos elementales de solicitud y gestión de reservas de los diferentes espacios que ofrece el programa</li></ul>                  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Identifica y domina los procesos elementales de solicitud y gestión de reservas de los diferentes espacios que ofrece el programa, aunque comete errores</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Identifica y domina los procesos elementales de solicitud y gestión de reservas de los diferentes espacios que ofrece el programa</li></ul>                        |

