# TUAL17001

## Ejecución de la gestión y operación nocturna

## Duración: 4 horas

**Sector:** Turismo **Subsector:** Alojamiento

**Estándar de Cualificación:**

1013-15-02-2-02 Prestación de Servicios y Atención a Huéspedes

**Competencia Específica por evaluar:**

CE3 Realizar las actividades propias de gestión y operación nocturna en organizaciones que ofrecen servicios de hospedaje, cumpliendo con legislación vigente, políticas y procedimientos establecidos.

*La prueba de certificación de competencias se aplica, preferiblemente, en el lugar de trabajo de la persona candidata con la aprobación de la persona empleadora, o bien, en otro espacio que cumpla con las condiciones requeridas.*

**El tipo de evaluación de esta prueba es el marcado con ✓**

### Conocimiento

Consiste en responder una prueba escrita para comprobar que la persona candidata posee los conocimientos necesarios sobre el tema de la competencia que desea certificar.

### Desempeño

✓ Consiste en realizar una actividad práctica mientras la persona evaluadora observa el desempeño de la persona candidata, para comprobar que aplica los conocimientos y habilidades requeridos para la competencia que desea certificar.

### Evidencia histórica

Consiste en presentar documentos, certificados, trabajos, proyectos u otros resultados realizados antes de la evaluación, para comprobar la experiencia, los conocimientos o las habilidades relacionadas con la competencia que desea certificar.

### Producto

✓ Consiste en presentar un trabajo o resultado final para comprobar que cumple con los requisitos y estándares de calidad establecidos para la competencia que desea certificar.

**Durante la evaluación, la persona candidata debe demostrar las siguientes capacidades:**

1. Verifica la aplicación de los cargos a la habitación según políticas y procedimientos establecidos por la organización.

2. Aplica técnicas de supervisión de personal y resolución de conflictos mediante comunicación asertiva según legislación vigente, políticas y procedimientos establecidos por la organización.

3. Verifica el cumplimiento de los protocolos en las situaciones de emergencia y la normativa vigente según políticas establecidas por la organización.

4. Realiza la gestión de auditoría nocturna cumpliendo con las normas y las políticas establecidas.

**Requisitos para la certificación:**

## Infraestructura

- Servicio sanitario y lavamanos.
- Dimensión del espacio 2 $m^2$ recomendación mínima.
- Elementos de seguridad y ergonomía (ventilación, iluminación natural o artificial, reducción de ruidos externos).

## Equipo

- Silla.
- Tablet.
- Escritorio.
- Computadora.
- Teléfono fijo o celular.

## Herramientas

- Conexión a internet.
- Herramientas tecnológicas: Microsoft Office.
- Software hotelero o Registro de reservación.

*Esta prueba forma parte de una Ruta de Titulación: esto significa que, al aprobar todas las pruebas asociadas a este estándar de cualificación y cumplir con los requisitos académicos, la persona candidata podrá solicitar el título de técnico 2. La ruta se encuentra disponible en la página web de Certificación.*

## Glosario

- **Auditoría Nocturna o Night Audit**: proceso de conciliación y cierre de operaciones del día.
- **Balance de ingresos**: verificación de que los ingresos registrados coincidan con el efectivo, tarjetas y otros medios de pago.
- **Cierre de turno**: procedimiento para finalizar las transacciones del día y generar reportes
- **Competencia específica**: describe lo que una persona debe saber hacer para desempeñar satisfactoriamente una actividad profesional en un contexto determinado. Integra los conocimientos, las habilidades y las actitudes que se requieren para realizar esa actividad y responde a las necesidades del ámbito laboral y educativo.
- **Conciliación de cuentas**: comparación de registros contables con los reportes de caja y sistemas de gestión.
- **Early Check-out**: salida anticipada antes de la fecha prevista.
- **Estándar de cualificación**: documento oficial que establece lo que una persona debe saber, hacer, ser y convivir para desempeñarse de manera competente en un nivel de cualificación.

- **Late Check-out**: salida tardía autorizada después de la hora estándar.

- **Nivel de cualificación**: nivel que permite identificar el grado de formación técnica que posee una persona para desempeñarse en una ocupación o área profesional. El Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR) establece cinco niveles de cualificación: Técnico 1, Técnico 2, Técnico 3, Técnico 4 y Técnico 5.

- **Reporte de Auditoría**: informe de actividades y hallazgos del turno nocturno.

- **Software hotelero**: conjunto de herramientas tecnológicas diseñadas para facilitar la gestión y operación diaria de un hotel.

- **Wake-up Call**: llamada de despertado programada para una persona huésped.

## Fuentes

- Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional Costa Rica. (2025). *Guía para la elaboración de Estándares de Cualificación (DI MNC 02, Edición 05)*. MNC-EFTP-CR: Costa Rica.