TUAL17002

Ejecución del proceso de recepción, caja y atención telefónica

Duración: 5 horas

Sector: Turismo

Subsector: Alojamiento

Estándar de Cualificación:

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

Competencia Específica por evaluar:

CE2 Realizar los procesos de recepción, caja y atención telefónica, en organizaciones que ofrecen servicios de hospedaje, cumpliendo con la legislación vigente, políticas y procedimientos.

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. Maneja sistemas de recepción utilizando herramientas tecnológicas de acuerdo con las políticas establecidas 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. Realiza la venta de servicios complementarios en la organización de alojamiento, aplicando las técnicas establecidas.

4. Aplica los procedimientos de la caja de recepción, cumpliendo con las normas y políticas establecidas.

5. Atiende clientela interna y externa por medio de la central telefónica.

6	Realiza cambios de habitación según solicitud de la persona hospedada, aplicando los procedimientos establecidos.
7	Genera e interpreta reportes de recepción según las políticas de la organización de alojamiento.
8	Resuelve situaciones propias del departamento de recepción, tomando en consideración las políticas establecidas por la organización.
9	Informa acerca de lugares y actividades turísticas requeridas por la clientela.
10	Conocer los protocolos establecidos en la empresa de alojamiento, relacionadas a las leyes o normativa vigente de las actividades turísticas.

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

- Software hotelero.
- Conexión a internet.
- Herramientas tecnológicas: Microsoft Office.

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

Check in: se traduce como "registro", y es el proceso de registro en un hotel. Consiste en el momento en que se presenta en el mostrador y la persona recepcionista toma sus datos. Es decir, se registra quien se hospeda en el hotel.

Check out: momento en que, una vez vencido el tiempo pactado en la reservación, la persona que se hospeda solicita a la recepción el estado de su cuenta con el objetivo de analizarla y una vez satisfecha con los cargos hechos, abonar la cantidad señalada en el saldo total de dicha factura, para posteriormente marcharse del hotel.

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.

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.

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.

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

Fuentes

Aprendiendo Hotelería al 100%. (2012, abril). Recepción. Aprendiendo Hotelería al 100%. https://aprendiendohoteleriaal100.blogspot.com/2012/04/recepcion.html

Baigorria, P. (2023, 9 de mayo). Software hotelero: qué es y cómo elegir el mejor para tu hotel. https://www.pxsol.com/blog/software-hotelero-que-es

EMY. (s. f.). Qué es el check-in. EMY. https://www.emy.org/glosario/check-in

Gestión de Formación y Servicios Tecnológicos. (2024). Manual de terminología de la Formación Profesional del Instituto Nacional de Aprendizaje (DI GFST 16, Edición 03). INA: Costa Rica.

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.