TUAL17004

Ejecución de servicios de concierge

Duración total: 7 horas 30 minutos

Sector: Turismo **Subsector: Alojamiento**

Estándar de Cualificación:

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

Competencia Específica por evaluar:

CE3 Brindar los servicios de un concierge hotelero, en organizaciones que ofrecen servicios de hospedaje, cumpliendo con los objetivos y procedimientos establecidos por la organización.

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. Ejecuta el proceso de atención y servicio a la clientela según protocolos establecidos.

2. Crea y mantiene actualizada una base de proveedores de servicios según políticas de la organización.

3. Organiza paquetes turísticos de acuerdo con las necesidades de la clientela y opciones del mercado.

4. Conoce los protocolos establecidos en la empresa de alojamiento, relacionadas a las leyes o normativa vigente de las actividades turísticas.

5. Aplica técnicas de manejo de conflictos según políticas de la empresa.

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.

Materiales

Artículos de oficina.

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

Base de datos proveedores: sistema digital o físico que almacena información de empresas externas que brindan servicios a quienes se hospedan (tours, restaurantes, transporte, etc.).

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.

Drop off place: lugar de destino donde la persona hospedada será dejada al finalizar la actividad o traslado. Puede ser el hotel u otra dirección solicitada.

Drop off time: lugar donde la persona proveedora dejará a la persona hospedada al finalizar la actividad o traslado. Puede ser el hotel u otro sitio solicitado.

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.

Itinerario turístico: documento o presentación donde se detalla el plan diario de actividades, tours, comidas y descansos de quien se hospeda durante su estancia.

Itinerario: plan detallado de actividades, visitas o servicios programados para la persona hospedada.

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.

Pick up place: ubicación exacta donde la persona proveedora recogerá a la persona hospedada (ej.: lobby del hotel, entrada principal, otra dirección).

Pick up time: hora exacta en que la persona proveedora recoge a la persona hospedada en el lugar acordado. Debe estar claramente especificada en el itinerario.

Transfer: servicio de transporte privado o compartido desde y hacia el hotel (aeropuerto, terminal, tours, etc.).

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.