TUAL17007

Gestión del jefe de recepción

Duración: 10 horas

Sector: Turismo

Subsector: Alojamiento

Estándar de Cualificación:

1013-15-02-3-01 Operaciones de Empresas de Alojamiento

Competencia Específica por evaluar:

CE2 Implementar controles de calidad y sistemas de organización de cuartos en las diferentes áreas de la empresa de alojamiento, según las políticas organizacionales y las normas internacionales.

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. Realiza el seguimiento de los estándares de calidad en las áreas de reservaciones, concierge, auditoría nocturna, recepción y cajas, según las políticas de la organización.

2. Propone mejoras al proceso de seguimiento de la calidad en el departamento de recepción, según las políticas de la organización.

3. Genera e interpreta reportes del departamento de recepción, según las políticas de la organización de alojamiento para la toma de decisiones.

4. Supervisa el personal del departamento según la legislación vigente, políticas y procedimientos establecidos por la empresa de alojamiento.

5. Aplica técnicas de resolución de conflictos mediante comunicación asertiva, según las políticas de la organización.

Contenidos teóricos que se evaluarán en la prueba:

1. Ley 7600, de Igualdad de Oportunidades para las Personas con discapacidad.

2. Ley 7899, contra la Explotación Sexual de las personas Menores de Edad.

3. Certificación para la sostenibilidad turística CST.

Requisitos para la certificación:

Generales

- Edad mínima: 18 años.
- Ser costarricense, con documento de identidad vigente. La población extranjera debe presentar el DIMEX vigente.
- Disponibilidad para evidenciar el cumplimiento de requisitos, la participación en la actividad de entrevista técnica y en las actividades de evaluación según la Prueba de Certificación.
- Aprobación de la persona dueña o encargada de la organización, en caso de que la entrevista y la prueba se realicen en el puesto de trabajo.
- Carta de experiencia: Certificación de experiencia laboral de mínimo 2 años como jefe de recepción o declaración jurada emitida por una persona notaria pública que haga constar la experiencia.

Infraestructura

- Contar con una oficina, recepción o espacio para desarrollar sus funciones.

Equipo



- Datáfono.
- Impresora.
- Computadora.
- Caja registradora o Caja chica.
- Teléfono o Dispositivos móviles.

Materiales



- Artículos de oficina.

Otros



- Acceso a internet.

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 3. La ruta se encuentra disponible en la página web de Certificación.

Glosario

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.

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.