

## I.- Datos Generales

**Código:**

NUTUR011.01

**Título:**

Supervisión de las condiciones de registro y estancia del huésped

**Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que supervisan al personal, la administración y las instalaciones, material y equipo de trabajo de la recepción.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.

La presente actualiza a la NTCL "CTUR0051.02 Coordinación de los servicios de hospedaje", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de Diciembre del 2000.

**Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:**

Turismo

**Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:**

24/02/2009

**Fecha de publicación en el D.O.F:**

09/06/2009

**Nivel de competencia:**

Tres

Desempeña actividades tanto programadas y rutinarias como impredecibles.

Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior.

Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

**Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo con el Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):**

**Módulo Ocupacional**

Gerente de servicios de alojamiento

**Ocupaciones:**

Administrador de Hotel

Gerente de Hotel (Pequeño Establecimiento)

Gerente de Recepción

**Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):**

**Sector:**

72 Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas

**Subsector:**

721 Servicios de alojamiento temporal

**Rama:**

7211 Hoteles, moteles y similares

**Subrama:**

72111 Hoteles y moteles, excepto hoteles con casino

**Clase:**

721111 Hoteles con otros servicios integrados

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el Diario Oficial de la Federación se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Se abroga la Norma Técnica de Competencia Laboral "CTUR0051.02 Coordinación de los servicios de hospedaje", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de diciembre del 2000.

Los asuntos y procesos de evaluación y certificación de competencia laboral tramitados en base a la Norma Técnica de Competencia Laboral que se abroga y que se encuentren pendientes de concluir, se resolverán conforme a la misma y tendrán para su conclusión un plazo máximo de cuatro meses, a partir de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de la presente Norma Técnica de Competencia Laboral.

**Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo de la Norma Técnica de Competencia Laboral:**

- N H Ciudad de México
- Hotel Presidente Intercontinental, Ciudad de México
- Hotel Melia Reforma
- Holiday Inn Express
- Hotel Nikko



## II.- Perfil de la NTCL

**Unidad 1 de 1**

Supervisión de las condiciones de registro y estancia del huésped

**Elemento 1 de 3**

- Supervisar al personal, instalaciones y equipo de trabajo de la recepción

**Elemento 2 de 3**

- Supervisar la administración de la recepción

**Elemento 3 de 3**

- Supervisar la atención al huésped en la recepción

### **III.-Estándares de la competencia laboral de la Unidad:**

**Código:** NUTUR011.01      **Unidad:** Supervisión de las condiciones de registro y estancia del huésped

#### **Elementos que conforman la Unidad:**

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0233	Supervisar al personal, instalaciones y equipo de trabajo de la recepción

#### **Criterios de Evaluación:**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

##### **DESEMPEÑOS**

1. Verifica la bitácora de la recepción:
  - \* Revisando que incluya la fecha, turno, personal que labora y los comentarios de los pendientes del día, y;
  - \* Comprobando que indique el seguimiento que se le ha dado a los pendientes de la recepción.
2. Realiza el briefing con el personal de la recepción:
  - \* Informando al personal el porcentaje de ocupación del establecimiento, situaciones extraordinarias, los pendientes del área, eventos y llegadas de grupos de personas importantes del día;
  - \* Revisando que el personal de recepción cumpla con el estándar de presentación personal determinando por el establecimiento, y;
  - \* Corroborando la asistencia y puntualidad al trabajo del personal de recepción de acuerdo con lo establecido en el rol de horarios.
3. Verifica el registro del personal de la recepción:
  - \* Corroborando que contenga los horarios y nombres del personal a su cargo;
  - \* Comprobando que incluya la firma de los asistentes, faltas y retardos del personal a su cargo, y;
  - \* Revisando que el personal que está registrado realmente es el que se encuentra laborando.
4. Verifica las condiciones físicas de las instalaciones y mobiliario de la recepción:
  - \* Revisando visualmente que estén libres de defectos físicos, de polvo, de basura y sin daños mediante recorridos en la recepción.

5. Revisa el funcionamiento del equipo de operación de la recepción:
  - \* Confirmando con los recepcionistas que se encuentra en condiciones de uso y en el lugar determinado por el establecimiento;
  - \* Registrando fallas detectadas en el equipo de operación de la recepción en el formato utilizado por el establecimiento, y;
  - \* Notificando al área correspondiente las fallas detectadas en el equipo de operación de la recepción.
6. Confirma la disponibilidad de habitaciones del establecimiento:
  - \* Consultando con el recepcionista las llegadas programadas en el sistema de operación y en el reporte de ocupación, y;
  - \* Revisando el nivel de ocupación de habitaciones del establecimiento en el sistema de operación.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. El rol de horarios del personal de la recepción elaborado:
  - \* Especifica las actividades a realizar para cada empleado de acuerdo con el porcentaje de ocupación determinado en los reportes de ocupación, e;
  - \* Indica horarios de entrada, salida y descansos del personal a su cargo.
2. La requisición de los consumibles del personal de la recepción elaborada:
  - \* Especifica los productos existentes y faltantes reportados por el personal de recepción;
  - \* Incluye la cantidad de insumos requeridos por el personal de recepción de acuerdo con el nivel de ocupación, y;
  - \* Tiene la firma del solicitante y la firma de autorización.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

#### NIVEL

1. Criterios para la disposición del paid out.

Conocimiento

#### ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Limpieza: La manera en que su presentación personal demuestra pulcritud e higiene durante su jornada laboral.
2. Responsabilidad: La manera en que cumple con sus actividades aún cuando están fuera de su horario de trabajo.

## GLOSARIO

1. Bitácora de recepción: Es la lista de pendientes a solucionar por el área de recepción y que están determinadas con base en la operación.
2. Briefing: Se le conoce de esta manera a la breve reunión informativa que realiza el supervisor con los recepcionistas al inicio de sus actividades.
3. Consumibles: Es la papelería utilizada para la operación de la recepción, tales como hojas, grapas, sobres, clips, plumas, llaves magnéticas, entre otros.
4. Equipo de operación: Refiere a las computadoras, terminales punto de venta, impresoras, editores de llaves, engrapadoras, conmutador, utilizados en la operación del área de recepción.
5. Llegadas programadas: Son las llegadas esperadas de reservaciones registradas con antelación en el sistema de operación del establecimiento.
6. Nivel de ocupación: Se refiere al número de habitaciones ocupadas en el establecimiento.
7. Registro de personal: Documento que sirve de control de asistencia del personal de área de recepción.
8. Requisición: Es el documento en el cual se hace la solicitud de los suministros requeridos por el área de recepción.
9. Sistema de operación: Refiere al mecanismo en donde se registran y controlan todos los movimientos financieros, de servicios, entre otros, del área de recepción.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0234	Supervisar la administración de la recepción

### **Criterios de Evaluación:**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### **DESEMPEÑOS**

1. Verifica saldos altos de los huéspedes:
  - \* Revisando el listado de saldos en el sistema de operación;
  - \* Identificando en el listado a los huéspedes con saldos que han excedido el límite de crédito permitido por el establecimiento, y;

- \* Solicitándole al huésped que ha excedido el límite de crédito permitido que realice un corte parcial de su saldo.
2. Determina ajustes en la cuenta final del huésped:
    - \* Siguiendo las políticas del establecimiento;
    - \* Conforme a la situación presentada por el huésped, y;
    - \* Autorizando con su firma el misceláneo de ajuste.
  3. Verifica cuentas de la recepción al margen:
    - \* Identificando en el sistema de operación los motivos por los cuales las cuentas se encuentran al margen;
    - \* Canalizando las cuentas al área responsable, y;
    - \* Dando de baja las cuentas en el sistema de operación al estar saldadas.
  4. Verifica el corte de cajero de la recepción:
    - \* Confirmando la correspondencia entre los movimientos contables registrados en la terminal punto de venta con los registrados en el sistema contable/operativo;
    - \* Revisando que contenga el soporte documental de los movimientos registrados, y;
    - \* Corroborando que corresponde con los cargos hechos en el día.
  5. Verifica el fondo de caja del área de recepción:
    - \* Comprobando que incluya vales, cupones, misceláneos y paid out, con la firma del personal autorizado por el establecimiento, y;
    - \* Revisando que contenga la cantidad de dinero reportada por el recepcionista.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS**

**NIVEL**

- |   |              |
|---|--------------|
| 1. Políticas para determinar el cargo de no show al huésped.  | Conocimiento |
| 2. Manejo que se da a los clientes que por cuestiones de ocupación del establecimiento ya no es posible su alojamiento. | Conocimiento |

**GLOSARIO**

1. Ajustes: Son los cargos rechazados por el huésped que se omiten de su cuenta total.

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| 2. Corte de cajero:         | Reporte de movimientos contables del recepcionista, debidamente soportados, efectuados durante del turno.   |
| 3. Cuentas al margen:       | Son cuentas pendientes por liquidar.  |
| 4. Fondo de caja:           | Refiere a la cantidad de efectivo establecida para la operación de la recepción y cuyo uso es exclusivo para el servicio de los huéspedes. Está integrado por dinero en efectivo y documentos tales como misceláneos, cupones y facturas. |
| 5. Misceláneo:              | Comprobante y soporte documental de algún pago por servicios extraordinarios al huésped. Pueden ser vales por cambios de divisas y vales de caja.   |
| 6. Paid out:                | Es el justificante de la salida de efectivo del fondo de caja para el pago de algún servicio externo/interno del huésped.   |
| 7. Terminal punto de venta: | Se refiere al equipo electrónico utilizado en el cobro de cuentas mediante tarjetas de crédito/débito también denominado TPV.   |
| 8. Saldos altos:            | Es la falta de crédito suficiente de un huésped para saldar el monto total de su cuenta.  |
| 9. Vales:                   | Son los soportes documentales de faltantes en caja autorizados por el jefe inmediato en turno.  |

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0235	Supervisar la atención al huésped en la recepción

### **Criterios de Evaluación:**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### **DESEMPEÑOS**

1. Atiende quejas/solicitudes del huésped durante su estancia en el establecimiento:
  - \* Presentándose ante el huésped;
  - \* Preguntándole sobre su queja/solicitud;
  - \* Solucionando inmediatamente su queja/solicitud;
  - \* Dándole seguimiento a su queja/solicitud con la persona/área correspondiente, y;
  - \* Confirmando con el huésped que su queja/solicitud ha sido resuelta.
2. Supervisa al recepcionista:
  - \* Durante el registro de entrada, estancia y salida del huésped;

- \* Verificando que brinde un trato amable al huésped;
  - \* Observando sus mejores prácticas y áreas de oportunidad en su trato al huésped;
  - \* Corroborando que la información que proporcionada al huésped esté de acuerdo con los servicios que brinda el establecimiento, y;
  - \* Confirmando que la atención al huésped cumpla con los estándares y procedimientos determinados por el establecimiento.
3. Retroalimenta al recepcionista sobre la atención al huésped:
- \* Al momento de identificar errores/omisiones durante la atención al huésped;
  - \* Mencionándole verbalmente los errores/omisiones detectadas durante la atención al huésped;
  - \* Ejemplificándole las acciones correctas que debe realizar mediante la atención al huésped, y;
  - \* Confirmando que realice las acciones señaladas conforme a las recomendaciones emitidas.
4. Canaliza al personal de la recepción a los cursos de capacitación/inducción del establecimiento:
- \* Identificando en un listado al personal al cual le hace falta recibir los cursos de capacitación/inducción del establecimiento;
  - \* Notificando al personal al cual le hace falta recibir cursos de capacitación/inducción del establecimiento nombre, lugar, fecha y duración del curso, y;
  - \* Confirmando con el área de recursos humanos la realización de los cursos de capacitación/inducción y la asistencia del personal de la recepción.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. La tarjeta de registro del huésped verificada:
- \* Indica los requerimientos solicitados por el huésped en la reservación;
  - \* Corresponde con la tarifa establecida y tipo de habitación especificada en la reservación, y;
  - \* Contiene la forma de pago por los servicios y la firma del huésped.
2. Las encuestas sobre el servicio prestado por el establecimiento verificadas:
- \* Corresponden con el porcentaje requerido por el establecimiento;
  - \* Tienen nombre, fecha, correo electrónico y número de habitación ocupada por el huésped que realiza registro de salida, e;

- \* Incluyen los comentarios del huésped sobre el servicio recibido.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS**

**NIVEL**

- |   |              |
|---|--------------|
| 1. Situaciones en las cuales se debe disponer del misceláneo para la atención al huésped en el establecimiento. | Conocimiento |
|---|--------------|

**ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES**

- |                     |  |
|---------------------|--|
| 1. Amabilidad:      | La manera en que se dirige cordialmente al huésped para la solución de sus solicitudes/quejas.   |
| 2. Cooperación:     | La manera en que se coordina e interactúa con otras áreas del establecimiento durante la atención al huésped.                          |
| 3. Responsabilidad: | La manera en que atiende al huésped cuando se presentan situaciones extraordinarias relacionadas con el personal de recepción/huésped. |
| 4. Tolerancia:      | La manera en que muestra atención y comprensión ante la alteración del comportamiento de los huéspedes y da solución a su problema.    |

**GLOSARIO**

- |                   |  |
|-------------------|--|
| 1. Forma de pago: | Se refiere a la manera en que el huésped realiza el pago de los servicios prestados. Puede ser dinero en efectivo, tarjeta de crédito/débito, cheques de viajero, divisa extranjera y cupones. |
|-------------------|--|

**Anexo 1: EC0047**

<b>Fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia</b>	<b>Vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia</b>
<b>9 de Junio de 2012</b>	<b>Tres años</b>

<b>La revisión realizada establece como fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia</b>	<b>La revisión realizada establece la vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia</b>
<b>9 de Junio de 2014</b>	<b>Tres años</b>