ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN

REGISTRO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN:	
Código de Esquema:	TUR-DRA-201606-012-023 TURISMO-JEFE DE RECEPCIÓN
Versión de Esquema:	V-001
Fecha de elaboración:	12/7/2016

1.	**DENOMINACIÓN DEL PERFIL OCUPACIONAL.**	**JEFE DE RECEPCIÓN**
2.	**ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.**	La Certificación se realizará sobre perfil completo (UC1, UC2,UC3)
	3.1 Descripción del/los trabajo/s.	**UC1:** 1.1 Organizar el trabajo. 1.2 Coordinar el servicio. 1.3 Controlar transacciones **UC2:** 2.1 Asegurar la satisfacción del cliente 2.2 Solucionar problemas con huéspedes 2.3 Cuidar la imagen de la organización **UC3:** 3.1 Liderar al equipo humano de trabajo. 3.2 Mantener relación con otros departamentos y vincularse con servicios externos.
		UC1 1.1 Organizar el trabajo. 1.1.1 Elabora cronogramas y horarios de trabajo. 1.1.2 Define prioridades para atender las solicitudes especiales. 1.1.3 Programa la llegada y salida de huéspedes. 1.1.4 Organiza operaciones para temporadas y eventos. 1.1.5 Establece estándares de tiempo y calidad para servicios y productos. 1.1.6 Establece y revisa métodos y procedimientos operacionales. 1.1.7 Determina los equipos necesarios para operar en la recepción, telefonía y portería. 1.1.8 Define o revisa productos. 1.1.9 Realiza seguimiento del desempeño del equipo de trabajo. 1.1.10 Delega responsabilidades a cada colaborador del equipo de trabajo. 1.1.11 Establece tarifas y utilización de las mismas. 1.1.12 Trabaja con inventario de acuerdo a la ocupación.

3. DESCRIPCIÓN DE TRABAJOS Y TAREAS	**3.2 Descripción de las/s tarea/s.**	1.2 Coordinar el servicio. 1.2.1 Organiza los equipos de trabajo por turnos. 1.2.2 Provee de recursos necesarios al equipo y controla las zonas de almacenamiento. 1.2.3 Orienta al equipo sobre atenciones especiales, privacidad del huésped, seguridad y emergencias. 1.2.4 Asegura que el servicio sea ejecutado conforme a las políticas y estándares mínimos de calidad. 1.3 Controlar transacciones 1.3.1 Controla al auditor en la supervisión del trabajo de caja. 1.3.2 Investiga discrepancias en reservas. 1.3.3 Realiza informes estadísticos y demás reportes solicitados por gerencia. **UC2** 2.1 Asegurar la satisfacción del cliente 2.1.1 Proporciona servicio personalizado a grupos, clientes importantes (VIP) o clientes con necesidades especiales. 2.1.2 Solucina a las quejas y reclamos del cliente e identifica sus causas, aplica acciones correctivas y preventivas y promueve mejoras. 2.1.3 Sugiere y aplica métodos de evaluación de satisfacción del cliente. 2.1.4 Verifica el cumplimiento de las expectativas de los clientes respecto al servicio otorgado. 2.1.5 Supervisa que el servicio entregado sea igual al servicio ofertado. 2.2 Solucionar problemas con huéspedes 2.2.1 Resuelve problemas sobre exceso de contratación (overbooking), aumento de la categoría del servicio entregado (up grade), disminución de la categoría del servicio entregado (down grade) y reserva confirmada que no se presentó (no show). 2.2.2 Resuelve problemas de pago y descuentos. 2.2.3 Atiende a huéspedes insatisfechos o con problemas de comportamiento en el uso de las instalaciones del establecimiento, en coordinación con el departamento de seguridad. 2.3 Cuidar la imagen de la organización 2.3.1 Asegura que la apariencia del personal de recepción esté acorde con las políticas del establecimiento. 2.3.2 Asegura un ambiente acorde a las actividades del establecimiento. 2.3.3 Da cumplimiento a los aspectos legales. **UC3** 3.1. Liderar al equipo humano de trabajo. 3.1.1 Selecciona profesionales cuyo perfil vaya de acuerdo con el cargo. 3.1.2 Mantiene la disciplina del equipo. 3.1.3 Da solución a conflictos y problemas. 3.1.4 Establece un ambiente de trabajo cooperativo y productivo. 3.1.5 Capacita y da ejemplo para asegurar el desarrollo profesional del equipo. 3.1.6 Evalúa el desempeño de sus colaboradores. 3.1.7 Orienta y motiva el auto desenvolvimiento del personal. 3.1.8 Asegura el seguimiento de las tareas iniciadas en turnos anteriores. 3.1.9 Evalúa el desarrollo humano y personal del equipo de trabajo.
	4.1 Capacidades o Habilidades.	Lectura y escritura clara para la elaboración de informes gerenciales. Memoria de corto y largo plazo. Rapidez en solución de problemas, principalmente relacionados a la atención al cliente.
		UC1 Técnicas de organización y planificación de cronogramas de trabajo para días normales y feriados. Definición de tiempos y calidad de servicio. Desarrollo de procedimientos operacionales. Técnicas de liderazgo, jefatura

4. CAPACIDAD REQUERID	**4.2 Conocimiento.**	Técnicas de liderazgo, jefatura. Elaboración de planes, presupuestos y gráficos estadísticos para análisis y control. Información turística del área y de la región. Técnicas de tarifación. UC2 Control adecuado de higiene personal. Reglas de etiqueta y protocolo. Programas básicos de computación e internet. Sistemas informáticos aplicados. Transacciones monetarias y manejo de tarjetas de crédito. Técnicas de venta y servicio al cliente. UC3 Coordinación y supervisión de personas. Métodos para evaluar el desempeño del equipo humano de trabajo. Tipo, estructura y funcionamiento de las empresas de alojamiento, funciones y responsabilidades de los diversos servicios de la empresa de alojamiento. Relaciones humanas, técnicas de manejo de conflictos.
5.	**LAS APTITUDES (CUANDO CORREPONDA).**	N/a
6.	**PRE- REQUISITOS (CUANDO CORRESPONDA).**	Nivel de Formación: Educación Superior (aprobado dos años adm. Hotelera) (Deseable) Capacitación: 40 horas de capacitación en Ingles Técnico (Deseable) 40 horas en capacitación en Relaciones Humanas y Comunicación (Deseable) 40 horas en capacitación en Hospitalidad turística (Deseable) 40 horas en capacitación en Protocolo de Servicio al Cliente (Deseable) Experiencia Específica: 2 años de Experiencia avalado por Certificados de trabajo.
7.	**CÓDIGO DE CONDUCTA (CUANDO CORRESPONDA).**	Será considerado por el OEC, conforme Norma de Reconocimiento SETEC.
8.	**CRITERIOS PARA LA CERTIFICACIÓN.**	1.- Aplicación completa y firmada. 2.- Evidenciar cumplimiento con pre-requisitos físico y digital 3.- Cancelar cuota de ser el caso 4.- Resultar "competente" en la evaluación del perfil ocupacional 5.- Firmar código de ética y conducta determinado por el OEC
9.	**MÉTODOS DE EVALUACIÓN INICIAL DE LA CERTIFICACIÓN.**	Teórico: el postulante será evaluado mediante un banco de preguntas para determinar su conocimiento en el perfil. Deberá alcanzar como mínimo el 80% respuestas acertadas. Práctico: el postulante realizará una evaluación de destrezas (actividades prácticas), para probar que posee las capacidades de todo el perfil. Deberá alcanzar el 100% de la calificación.
10.	**TIEMPO DE VIGENCIA**	2 años
11.	**MÉTODO DE VIGILANCIA (DE SER EL CASO) CRITERIO, TIEMPO, FRECUENCIA,.**	Conforme lo determine el OEC, en función Norma de Reconociminto.
12.	**CRITERIO PARA SUSPENDER O RETIRAR LA CERTIFICACIÓN**	Resolución N.SE-01-003-2016 Norma de Reconocimiento OEC, establecida en el capítulo V

13.	**CRITERIOS PARA CAMBIOS DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN DE SER EL CASO.**	Si existe alguna modificación al perfil ocupacional o norma técnica u otro elemento normativo superior, determinado por el Organismo regulador.
14.	**FECHA APROBACIÓN POR EL COMITÉ DE ESQUEMA.**	