



# AndalucíaSkills

2022-23

VII Campeonatos de Formación Profesional de Andalucía

57 – RECEPCIÓN HOTELERA

Descripciones Técnicas v1<sup>1</sup>

Patrocinadores:



<sup>1</sup> Este documento podrá sufrir cambios antes de la competición, se recomienda revisar cuál es la última versión cuando se disponga de varias versiones del mismo documento.

## Índice

1.- Objetivos específicos de la modalidad de competición .....	3
2.- Estándares profesionales de la competición de Recepción Hotelera.....	4
3.- Instrucciones generales para el desarrollo de la competición.....	12
4.- Competencias requeridas .....	13
5.- Pruebas.....	13
6.- Criterios de evaluación.....	14
7.- Equipos y materiales que deben aportar los competidores .....	15
8.- Requisitos específicos de seguridad y salud .....	16

## 1.- Objetivos específicos de la modalidad de competición

El turismo es un sector con un alto poder de arrastre en la economía, aunque se consideren actividades puramente turísticas solo las realizadas por empresas de alojamiento y restauración, existen otros sectores que se ven muy influenciados por esta actividad, sobre todo el transporte. Se trata de un sector transversal que afecta de manera indirecta a casi todos los sectores económicos y si se desarrolla de manera sostenible, tiene unos grandes beneficios para la economía.

Además de este hecho, el sector turístico es uno de los primeros que se recuperan después de momentos de crisis económicas, y gracias a su poder de arrastre, puede tener un crecimiento exponencial que hará salir de ese declive más rápidamente, actuando como motor de la economía.

España lleva años entre los 3 primeros países a nivel internacional en cuanto a número de llegadas e ingresos generados por el turismo, intercambiándose los lugares con EEUU y Francia. Existe el mito de que este sector representa el 10% del P.I.B. en nuestro país, algo cierto solo si tenemos en cuenta la demanda agregada, es decir, si tenemos en cuenta el impacto en sectores no considerados turísticos (ya se mencionó que las empresas puramente turísticas son las de alojamiento y restauración).

Nuestra comunidad autónoma, Andalucía, es una de las que más ingresan por turismo a nivel nacional, con destinos tan populares como la Costa del Sol, ciudades con una riqueza monumental incalculable como Córdoba, Granada o Sevilla, la cosmopolita ciudad de Málaga, Parques Naturales o Nacionales, como los de Doñana, Sierra Nevada o Sierra de las Nieves, por no hablar del patrimonio inmaterial como el flamenco, la gastronomía y las fiestas y tradiciones populares.

En ese contexto, los alojamientos turísticos cobran una gran importancia, tan necesarios para el desarrollo de esta actividad, y dentro de estos la figura del recepcionista. La recepción es el punto de entrada del cliente al establecimiento y muchas veces, donde el turista tiene el primer encuentro personal en el destino, por lo que es fundamental la imagen que mostremos y los servicios que ofrezcamos.

Las tareas dentro del departamento de recepción han ido evolucionando en las últimas décadas de forma que actualmente se diferencian claramente dos áreas: Mostrador o *Front-Office* y Despacho o *Back-Office*. Los participantes en la competición que desarrollarán actividades de estas dos áreas, deben gestionar el departamento de recepción para demostrar unas competencias personales, sociales y técnicas, de acuerdo con la planificación general del establecimiento, desarrollando y asegurando la correcta prestación de los servicios principales, además de ejecución de actividades comerciales para aumentar las ventas y fidelizar a los clientes.

En la modalidad de Recepción Hotelera se llevan cabo varias situaciones prácticas relacionadas con las competencias profesionales de nuestro perfil, que requerirá a los competidores demostrar una amplia gama de conocimientos, habilidades y destrezas. Así, los objetivos que se persiguen en dicha competición son:

- Promocionar y potenciar la excelencia en la Formación Profesional.
- Estimular al alumnado andaluz de Formación Profesional en su rendimiento académico y profesional.
- Reconocer y estimular la labor del profesorado en los centros educativos de formación profesional de Andalucía. Colaborar en su actualización científico-técnica.

- Potenciar la relación entre los centros educativos andaluces y las empresas del sector turístico.
- Proporcionar un punto de encuentro para el alumnado, los profesionales y las empresas de este sector hotelero.
- Poner en valor y dignificar el perfil profesional de recepcionista de hotel.
- Seleccionar al alumnado andaluz que representará a la comunidad autónoma de Andalucía en el Campeonato Nacional de Formación Profesional SpainSkills.

## 2.- Estándares profesionales de la competición de Recepción Hotelera.

Los estándares son los conocimientos, la comprensión, y las habilidades específicas de acuerdo a las mejores prácticas a nivel internacional en el desarrollo profesional y técnico. Estos deben ser la referencia en la preparación y entrenamiento del participante.

La evaluación de la actuación de los participantes tendrá en cuenta estos estándares separados en 9 secciones, como se marca la competición WorldSkills.

### 1. Organización del trabajo y autogestión.

El individuo necesita conocer y comprender:

- Los servicios e instalaciones que ofrecen los hoteles y sus tarifas
- Los requisitos legales de los hoteles en materia de registro, salud y seguridad, propiedades de los huéspedes, comportamiento de los huéspedes, venta y consumo de alcohol, venta de bienes y servicios, protección de datos
- Las normas en caso de evacuación de los hoteles y los sistemas de primer punto de llamada a los servicios de emergencia
- Las instalaciones disponibles para huéspedes con discapacidades
- La estructura, el papel y los requisitos de las operaciones de recepción en la industria hotelera
- Estructuras de información, patrones de turnos y tipos de personal
- La gestión del ciclo del cliente
- Los tipos de clientes que es probable que utilicen el hotel

La persona deberá ser capaz de:

- Tratar eficazmente situaciones inesperadas relacionadas con los huéspedes
- Mantener la salud y la seguridad de los huéspedes, compañeros y visitantes
- Identificarse con su organización y sus objetivos
- Pasar el relevo al turno siguiente asegurándose de que se transmite toda la información

- Priorizar el trabajo de forma eficaz
- Asegurarse de que la zona de recepción está bien presentada en términos de aspecto, señalización, limpieza
- Aplicar las normas y directrices relativas a la seguridad de los clientes
- Mantener la privacidad de los clientes
- Aplicar toda la legislación relativa a la venta y servicio de bienes y servicios dentro de los hoteles

## 2. Habilidades de comunicación, atención al cliente e interpersonales.

La persona debe conocer y comprender:

- La importancia de una comunicación eficaz con los clientes
- Procedimientos y directrices para comunicarse con los clientes
- Barreras para una comunicación eficaz y cómo superarlas
- Las políticas de los hoteles en relación con el uniforme y la apariencia personal
- La importancia de la presentación personal
- La importancia de las zonas de recepción de los hoteles para crear una primera impresión
- El uso de títulos y protocolos correctos
- Los vínculos entre las funciones de recepción del hotel y otros departamentos
- El papel de la recepción como centro de comunicación entre departamentos

La persona deberá ser capaz de:

- Dar la bienvenida, atender y comunicarse con todos los huéspedes en función de su tipo de huésped y/o situación, incluidos aquellos con discapacidades y dificultades de comunicación
- Proporcionar información precisa y completa sobre los servicios e instalaciones del hotel
- Mantener buenas relaciones y comunicaciones profesionales con colegas y proveedores
- Recibir y entregar información de/a colegas y proveedores
- Comunicarse eficaz y oportunamente con otros departamentos dentro de los hoteles
- Mantener buenas relaciones y comunicaciones profesionales con los huéspedes

- Recibir y entregar información de/a los huéspedes
- Realizar y recibir llamadas telefónicas y correos electrónicos
- Atender a los huéspedes durante su estancia y garantizar su satisfacción
- Mantener una excelente presentación personal, respetando las normas del establecimiento en cuanto a uniforme y aspecto personal
- Estar atento y reaccionar adecuadamente ante comunicaciones no verbales como lenguaje corporal y gestos
- Aplicar eficazmente técnicas de escucha
- Entablar una conversación adecuada y profesional
- Demostrar confianza en sí mismo a la hora de dialogar
- Demostrar tacto y diplomacia
- Resolver conflictos con eficacia
- Responder a peticiones especiales

### 3. Procedimientos de reserva en hoteles.

La persona debe conocer y comprender:

- Procedimientos de asignación de habitaciones, incluyendo informes de ocupación, gráficos convencionales y soluciones informáticas
- El lugar que ocupa la central de reservas en una cadena hotelera
- Los sistemas informáticos utilizados para registrar las reservas hoteleras
- Los tipos y la gama de tarifas
- Estado de las reservas provisionales, confirmadas y garantizadas.
- Las políticas relativas a los depósitos y los procedimientos para aceptar un depósito en el momento de la reserva
- Horarios de salida de las habitaciones
- Política de los hoteles en materia de overbooking
- Toda la documentación utilizada en los hoteles en relación con las reservas
- Políticas de los hoteles relativas a la gestión del rendimiento
- Políticas relativas al uso de agentes o intermediarios

La persona deberá ser capaz de:

- Tomar reservas individuales en persona, por teléfono, por correo electrónico, plataformas de reservas o cualquier otro soporte

- Realizar reservas de grupos por teléfono, correo electrónico, plataformas de reserva o cualquier otro soporte
- Realizar reservas a través de agentes o intermediarios autorizados y registrarlas adecuadamente
- Aceptar reservas sin cita previa en función de la disponibilidad de habitaciones, acordando la tarifa y el pago de acuerdo con la política del hotel
- Solicitar y aceptar depósitos de acuerdo con las políticas de los hoteles
- Asignar habitaciones de acuerdo con las políticas y procedimientos del hotel
- Registrar las solicitudes de servicios adicionales o ventas para garantizar la entrega y cobro adecuado

#### 4. Procedimientos de registro.

El individuo debe conocer y comprender:

- Los requisitos legales relativos a la documentación y los registros de clientes nacionales e internacionales
- Sistemas electrónicos y manuales para el registro de huéspedes
- Procedimientos y protocolos de entrega de llaves
- Diferentes tipos de llaves de habitación tradicionales y electrónicas
- Requisitos de registro
- Función y actualización de los historiales de los huéspedes
- Peticiones habituales de los huéspedes, como despertador, periódicos, desayuno, servicio de habitaciones
- Procedimientos automatizados de facturación
- Procedimientos para gestionar el equipaje, las pertenencias y el aparcamiento de los huéspedes
- Procedimientos de facturación de grupos
- Políticas de overbooking

La persona deberá ser capaz de:

- Registrar a los clientes de acuerdo con las políticas y procedimientos del hotel
- Mantener toda la documentación e información necesaria relativa a los huéspedes
- Entregar las llaves de las habitaciones a los huéspedes

- Proporcionar indicaciones para llegar a las habitaciones asignadas e información sobre los servicios e instalaciones del hotel e instalaciones del hotel
- Solicitar y recibir instrucciones sobre servicios adicionales y ventas
- Asegurar el pago para preparar las salidas sin problemas
- Asesorar sobre el traslado del equipaje de los huéspedes a las habitaciones y organizar los traslados de acuerdo con las políticas del hotel
- Preparar y gestionar eficazmente las llegadas de grupos
- Gestionar eficazmente las situaciones de overbooking y book-out (desvíos)

#### 5. Administración y procedimientos administrativos.

La persona debe conocer y comprender:

- Los distintos tipos de sistemas de registro y contabilidad de huéspedes, incluidos los manuales e informatizados
- Tipos de cuentas
- Contabilización de cargos en las facturas de los clientes, como los gastos de restaurante, servicio de habitaciones, bar, salidas
- Sistemas de control de créditos
- Deudas incobrables y cómo las gestionan los hoteles
- Cómo interpretar datos, incluidos historiales de huéspedes, listas de correo, bases de datos, cuentas
- Estadísticas de habitaciones: ocupación de habitaciones y camas, precio medio de las habitaciones, rendimiento de las habitaciones, beneficio bruto de explotación, etc.
- Cómo acceder a los datos y mejorar los ingresos, promociones, descuentos, previsiones, tendencias, estrategias
- Procedimientos y procesos administrativos y de oficina en general, incluido el archivado, tratamiento de textos, bases de datos, fotocopias y mantenimiento de registros
- La importancia y los medios de seguridad relativos al manejo y registro de efectivo y equivalentes de efectivo

La persona deberá ser capaz de:

- Utilizar ordenadores y programas ofimáticos habituales
- Archivar documentos y datos física y electrónicamente



- Manejar y contabilizar efectivo y equivalentes de efectivo
- Gestionar el cambio de divisas cuando sea necesario
- Llevar a cabo procedimientos administrativos y de oficina generales, como archivado, procesamiento de textos, bases de datos, fotocopiado y mantenimiento de registros
- Procesamiento de textos, bases de datos, fotocopias y mantenimiento de registros
- Calcular los cambios de divisas y las transacciones de acuerdo con las políticas del hotel
- Contabilizar los cargos en las cuentas de los huéspedes con exactitud
- Mantener los sistemas de crédito de acuerdo con la política del hotel
- Crear y registrar cualquier documento relacionado con los huéspedes (confirmaciones, cartas, etc.)

#### 6. Promoción de ventas.

La persona debe conocer y comprender:

- La gama y el propósito de las actividades promocionales utilizadas por hoteles y grupos hoteleros.
- El papel del recepcionista de hotel en la promoción y maximización de ventas y beneficios
- El papel del recepcionista de hotel en la promoción de reservas repetidas
- El impacto de las presentaciones visuales y el material promocional
- El papel y las ventajas de los programas de fidelización
- Cómo promocionar hoteles en Internet
- El papel de la gestión del rendimiento y la distribución en línea
- Los diferentes socios y terceras partes que se utilizan para generar ventas, y sus respectivos papeles

La persona deberá ser capaz de:

- Promocionar y vender los servicios e instalaciones del hotel a los huéspedes al hacer reservas, a su llegada y durante su estancia
- Maximizar las ventas, la ocupación de las habitaciones, los cargos por habitación de acuerdo con las políticas de los hoteles y la gestión del rendimiento

- Reservar servicios adicionales como taxis, flores y entradas de teatro en nombre de los huéspedes
- Crear expositores promocionales eficaces en las zonas de recepción
- Responder a las actividades publicitarias y promocionales del hotel o del grupo hotelero
- Gestionar la resistencia de los precios (nivel en el que el precio deja de subir para comenzar con su descenso)
- Promover y vender programas de fidelización, reconocer a los miembros y asegurarse de que reciben los beneficios adecuados

#### 7. Gestión de las reclamaciones.

El individuo debe conocer y comprender:

- Los procedimientos de reclamación de los hoteles
- El margen de flexibilidad y conformidad con los procedimientos
- Las técnicas básicas de investigación y análisis
- Los límites de la autoridad personal
- Los principios subyacentes a la gestión de conflictos

La persona deberá ser capaz de:

- Demostrar previsión al anticiparse a posibles problemas y reclamaciones
- Hacer que los denunciantes se sientan cómodos, incluso trasladándolos a lugares apropiados según sea necesario
- Escuchar atentamente las quejas, tomando notas si es necesario.
- Formular preguntas con objetividad y sensibilidad
- Mostrar consideración y empatía manteniendo la objetividad
- Organizar las notas tomadas, distinguiendo entre hechos, opiniones o suposiciones
- Remitirse a los procedimientos del hotel para identificar opciones y soluciones
- Aplicar los procedimientos del hotel en función de la situación
- Remitir los asuntos a los superiores jerárquicos cuando vayan más allá de su autoridad personal
- Comprobar la satisfacción tras la recuperación del servicio

#### 8. Procedimientos de check-out.

La persona debe conocer y comprender:

- Horarios de salida
- Procedimientos de facturación a la salida de los huéspedes
- Diferentes formas de pago
- Procedimiento para contabilizar los depósitos por adelantado al preparar las facturas de los huéspedes y al recibir el pago
- Cómo contabilizar los reembolsos
- Impuestos sobre las ventas y su aplicación a las facturas del hotel
- Documentación relativa al check-out y a la salida de los huéspedes
- Procedimientos de salida exprés
- Procedimientos y política de salida tardía
- Cómo gestionar las salidas de grupos grandes y fiestas

La persona deberá ser capaz de:

- Realizar el check-out de los huéspedes de acuerdo con las políticas y procedimientos del hotel
- Gestionar las salidas exprés y las salidas tardías
- Gestionar las salidas de grupos grandes o fiestas
- Recibir pagos
- Contabilizar los depósitos recibidos por los hoteles y los reembolsos debidos a los huéspedes
- Aplicar adecuadamente los impuestos sobre las ventas

## 9. Promoción del área local.

El individuo necesita conocer y comprender:

- Información cultural, histórica y turística de la zona local
- Opciones de transporte público
- La gastronomía local
- Aspectos de las comunicaciones y la tradición locales
- Saber cómo obtener nueva información rápidamente utilizando Internet

La persona deberá ser capaz de:

- Promocionar destinos a través de relatos, experiencias y orientación

- Planificar viajes, reservar billetes y hacer reservas en nombre de los huéspedes
- Anticiparse a las necesidades de los huéspedes y promocionar los destinos en consecuencia
- Ayudar en el transporte
- Investigar, obtener y mantener actualizada la información
- Aprender de memoria los temas más importantes, para poder ofrecer a los huéspedes respuestas rápidas
- Recoger opiniones sobre las experiencias de los huéspedes

### 3.- Instrucciones generales para el desarrollo de la competición

Los campeonatos AndalucíaSkills 2022-2023 tendrán como sede el I.E.S. La Rosaleda, avenida Luis Buñuel, 8, Málaga.

Las fechas de realización de las pruebas serán:

- Día 24 de octubre: gala inauguración y composición del jurado.
- Días 25 y 26 de octubre: competición en horario de mañana y tarde.
- Día 27 de octubre: gala de clausura y entrega de medallas.

Antes de la competición se facilitará un Plan de Pruebas o *Test Project* donde se reflejará una serie de indicaciones más específicas sobre las pruebas y todo su contexto que serán explicadas con detenimiento a los competidores y sus tutores.

El lugar destinado a las pruebas diferenciará físicamente los dos espacios que corresponden a las dos áreas de trabajo: Mostrador o *Front-Office* y Despacho o *Back-Office*.

El orden de los participantes a la hora de competir se hará por sorteo. El competidor tiene prohibido comunicarse con su tutor o el público asistente durante el desarrollo de la competición por lo que se le pedirá también los dispositivos electrónicos de comunicación de que disponga que serán guardados bajo llave, debiendo dirigirse únicamente al Jurado para cualquier duda o consulta.

Queda prohibido el uso de cualquier material, que no sea el proporcionado por la organización de la competición.

No se permitirán el uso de móviles ni otros dispositivos electrónicos (tabletas, ordenadores, relojes inteligentes...) en el lugar de las pruebas, al margen de los instrumentos que proporcione la organización.

Se utilizará el PMS OffihotelCloud. Hay que prestar atención a que es un programa que está alojado en la nube, por lo que usaremos cualquier navegador para acceder al mismo y podremos tener varias pestañas abiertas contemporáneamente. Se recomienda actualizar constantemente las pestañas para que el programa funcione correctamente.

El establecimiento estará ubicado en la provincia de Almería. En el *Test Project* se especificará la localización precisa para preparar mejor la competición.

En fechas cercanas a la competición se entregará una ficha del hotel con toda la información necesaria sobre las características, tarifas y servicios, además de las reservas que habrá que introducir en el sistema previamente a la competición.

## 4.- Competencias requeridas

Requisitos para participar:

- Tener un máximo de 21 años cumplidos a 31 de diciembre de 2023, esto es, las personas nacidas con posterioridad a 1 de enero de 2002.
- Las personas candidatas deben estar cursando o haber cursado, en centros educativos de Andalucía sostenidos con fondos públicos, el Ciclo Formativo de Grado Superior de Gestión de Alojamientos Turísticos o Guía, Información y Asistencias Turísticas.

El alumnado debe tener un nivel medio-alto de inglés, ya que la competición se desarrollará en un entorno idiomático bilingüe español-inglés. De hecho, las pruebas se podrán realizar indistintamente en español o en inglés.

## 5.- Pruebas

Se realizarán diferentes tipos de pruebas o módulos, en consonancia con la competición de WorldSkills:

Módulo	Descripción
<b>Front-Office</b>	El competidor estará en el front-office de una recepción y tendrá que afrontar una situación real mientras se desarrolla su turno. Los actores pueden ser clientes o personal del hotel.
<b>Back-Office</b>	El competidor estará en el back-office y tendrá que resolver una situación con o sin el uso de ordenador, internet o PMS.
<b>Mixed Front and Back Office</b>	El competidor primero estará en el front-office y se enfrentará a una situación, después pasará al back-office para continuar con el supuesto, y finalizará en el front-office para resolver la situación.
<b>Speed Module</b>	Los competidores tendrán que responder preguntas relacionadas con su conocimiento del hotel, sus procedimientos o sus alrededores.
<b>Assessment Center</b>	En grupos, los competidores participarán o liderarán reuniones: briefings diarios, cambio de turno, entrevistas, etc.

Habrán dos espacios físicamente diferenciados:

- Despacho o Back-Office: escritorio, silla y ordenador portátil<sup>2</sup> conectado a internet e impresora.
- Front-Office o Mostrador: mostrador, ordenador portátil, archivador, timbre de recepción, elementos decorativos, caja registradora, estantería, teléfono, impresora y taburetes.
- Zona de descanso o hall para uso de clientes: sofás y mesas bajas.

Respecto al material de oficina del que cada participante podrá disponer, listamos de forma no taxativa los siguientes: folios, sobres, carpetas, grapadoras, bolígrafos y lápices, clips, tijeras, papel celo, archivadores, etcétera.

Los ordenadores tendrán acceso a Internet y contarán con paquete de ofimática, posiblemente será software libre de derechos como LibreOffice o OpenOffice.

Además, se dispondrá de micrófonos tipo diadema conectados a altavoces para escuchar los protocolos seguidos por la persona recepcionista en las distintas pruebas de Mostrador o *Front-Office*. Esto hará audible los diálogos para el público asistente y para el Jurado.<sup>3</sup>

## 6.- Criterios de evaluación

Cada prueba tiene una ficha de evaluación y los ítems a evaluar corresponden a alguno de los 9 grupos de estándares profesionales enunciados en el punto 2. Cada miembro del jurado evaluará todos los aspectos y como resultado se realizará la media de las diferentes valoraciones. Estas fichas de evaluación como norma general contarán con 2 partes bien diferenciadas.

- Una primera parte más genérica donde se calificará si el competidor ha realizado o no la acción. Esto se valorará con SI/NO, que corresponde a 0/1, y según la ponderación de este ítem, se sumará en la columna de los totales de esta prueba.

Ejemplo durante un Check-in:

- Da la bienvenida al huésped
- Pregunta si tiene reserva
- Confirma la reserva en la lista de llegada
- Pide el documento de identidad
- Procede al registro de huéspedes
- Comprueba si la habitación está lista
- Si la habitación está lista, entrega la llave de la habitación
- Informa al huésped sobre el número de habitación y la planta

<sup>2</sup> El sistema operativo que se prevé que tengan los equipos es Guadalinux.

<sup>3</sup> Se recomienda a los competidores practicar con micrófono, ya que si no están acostumbrados a escuchar su voz en un altavoz podrían desconcentrarse durante la competición.

- Informa al huésped sobre la localización y el horario del desayuno
  - Informa al cliente sobre los servicios del hotel
  - Desea una buena estancia
  - Ofrece ayuda para algo que el huésped pueda necesitar
- Una segunda parte que valorará la actuación general del participante en esa prueba o alguno de los aspectos relevantes durante el desarrollo de la misma. Se establecerá una escala de 0 a 3 del siguiente modo:
- 0: por debajo de los estándares del sector.
  - 1: se ajusta a los estándares del sector.
  - 2: se ajusta y, en algunos aspectos específicos, supera los estándares del sector.
  - 3: supera completamente los estándares del sector y se juzga como excelente.

Ejemplo de habilidades sociales con los invitados

- Sonríe
- Escucha al invitado y es servicial con él
- Mantiene una conversación adecuada
- Supera las expectativas del huésped
- Manifiesta confianza en sí mismo en el diálogo
- Mantiene contacto visual con el cliente
- Utiliza gestos adecuados
- Promueve los servicios del hotel

El Jurado estará formado por profesorado de la especialidad de Hostelería y Turismo y profesorado de la especialidad de Inglés, además de contar con el asesoramiento y participación en alguna de las pruebas de los patrocinadores.

El *back-office* estará separado del *front-office* para que los competidores no puedan escucharse durante las actuaciones, garantizando así la equidad de la competición.

## 7.- Equipos y materiales que deben aportar los competidores

Todos los materiales y herramientas necesarios para el desarrollo de las pruebas serán aportados por el centro o facilitados por la organización del campeonato si el centro no dispone de los mismos.

Se permitirá el uso de calculadora, lápiz, bolígrafo y corrector durante las pruebas.

La uniformidad será la propia de un recepcionista de un establecimiento hotelero de categoría superior y los participantes deberán llevar placa identificativa con su nombre.

## 8.- Requisitos específicos de seguridad y salud

Esta especialidad de Recepcionista de Hotel debe cumplir unas normas básicas de seguridad y salud laborales que se dirijan a proteger bienes y personas (huéspedes, compañeros de trabajo, visitantes y el personal de recepción). El mobiliario y la maquinaria que la organización facilitará cuentan con los requerimientos técnicos necesarios en este sentido (ergonomía...). La seguridad informativa está garantizada al tratarse de datos e imágenes personales de los clientes y trabajadores totalmente ficticios.

El uso apropiado de los medios de prevención de riesgos laborales (postura corporal, botiquín de primeros auxilios, manejo correcto de la maquinaria, reciclaje...) puede aparecer, además, en las plantillas de evaluación o rúbricas de las pruebas para ser valorado por los miembros del Jurado como una calificación más.