



# AndalucíaSkills

2022-23

VII Campeonatos de Formación Profesional de Andalucía

57 – RECEPCIÓN HOTELERA

Plan de Pruebas v1<sup>1</sup>

04/09/2023

Patrocinadores:



<sup>1</sup> Este documento podrá sufrir cambios antes de la competición, se recomienda revisar cuál su última versión.

## Índice

1.- Introducción .....	3
2.- Establecimiento de alojamiento .....	3
2.- Programación de la competición. ....	4
3.- Plan de Pruebas o <i>Test Project</i> . ....	4
4.- Criterios de evaluación de cada prueba, los criterios de calificación recogidos en la plantilla de evaluación o rúbrica y la temporalización de las sesiones de evaluación. ....	6
5.- Equipos, maquinaria, instalaciones y materiales requeridos.....	9

## 1.- Introducción

El actual documento tiene como finalidad exponer algunas cuestiones sobre la organización de la competición, así como un modelo de evaluación y orden de participación en las pruebas.

Previo a la competición se facilitarán cuantos documentos sean necesarios para el desarrollo de la misma, como pueden ser listado de reservas, clientes alojados, tarifas o características del alojamiento.

## 2.- Establecimiento de alojamiento

El establecimiento hotelero ficticio para la competición es el Hotel Casino Cultural 4\*, localizado en Paseo de Almería, 68, en la ciudad de Almería. Se trata de un hotel pequeño y exclusivo en el centro de la ciudad.

Antes de la competición se facilitará una ficha con información del establecimiento, características y servicios.

El edificio que albergará nuestro hotel es actualmente sede de la Delegación de Gobernación de la Junta de Andalucía, y para la competición podremos tener en cuenta la siguiente información extraída de la página web de Empresa Municipal Almería Turística S.A., suponiendo la Junta de Andalucía subasta después de 1960 y lo adquiere una empresa familiar después para convertirlo en alojamiento turístico.

El Casino Cultural es la actual sede de la Delegación de Gobernación. Originariamente fue una vivienda palaciega de la burguesía almeriense de finales del siglo XIX. Su estructura, que sigue los modelos historicistas de la época, motivó su declaración como Monumento Histórico- Artístico en 1982.

La construcción, que tuvo varios emplazamientos a finales del siglo XIX, y fue fundada por Joaquín de Vilches en 1840, se trasladó definitivamente en 1905 al Paseo, a la que había sido vivienda de Emilio Pérez Ibáñez, destacado miembro de la burguesía almeriense del período de la Restauración. Fue proyectada en 1888 por el arquitecto Enrique López Rull, muy importante en aquella época.

En los años 20 del siglo XX se realizan en el edificio una serie de reformas, especialmente en el salón de baile y la decoración musulmana del “Salón Árabe”.

En el Casino había actos culturales, también era lugar de tertulias donde se comentaban las novedades de la ciudad y noticias relacionadas con la situación de las industrias y agricultura de la localidad. Era lugar de juego, del billar o del ajedrez.

Durante la Guerra Civil sufre un incendio parcial a causa de los bombardeos y del abandono general. Es restaurado en 1940. El edificio se abandona entre los años 1950 y 1960, siendo adquirido con posterioridad por la Junta de Andalucía para hacer frente al embargo del inmueble.

La fachada de la construcción, que se enmarca en la corriente historicista, responde al clásico modelo burgués de estructura con zócalo de piedra, que alberga el semisótano, y una monumental portada coronada con un balcón en la parte superior con influencias clasicistas. Posee un amplio zaguán destinado a carruajes y escalera con artística baranda.

## 2.- Programación de la competición.

Los campeonatos AndalucíaSkills 2023 se celebrarán en el I.E.S. La Rosaleda, Avenida Luis Buñuel, 8, 29011 Málaga desde el día 24 al 27 de octubre, según el calendario provisional publicado por la organización.

HORA	MARTES 24	MIÉRCOLES 25	JUEVES 26	VIERNES 27	
9:00		Reunión jurado Inspección ocular lugar competición de competidores y tutores	Reunión jurado		
10:00		Desarrollo competición	Desarrollo competición		Ceremonia Clausura y entrega medallas
12:00					Despedida participantes
Desde las 16:30	Acreditaciones				
18:00	Ceremonia inauguración				
19:00	Constitución jurado y reunión con competidores				

Las pruebas se dividirán en 2 días, en sesiones de mañana y tarde, en total 4 sesiones.

## 3.- Plan de Pruebas o *Test Project*.

Los participantes deben ir uniformados acordes al puesto de Recepción de Hotel, con zapatos cómodos, en perfecto estado y limpios. Además, se tendrán en cuenta las normas deontológicas relacionadas con el perfil profesional.

El cuadrante de las pruebas es el que se presenta en la siguiente tabla:

Miércoles 25 Octubre		
Sesión de mañana		
10:00 – 11:00	Competidores 1 & 2 – Atención al cliente - <b>Front Office</b>	Competidores 3, 4 & 5 – Respuesta petición grupo - <b>Back Office</b>
11:00 – 12:00	Competidores 3, 4 & 5 – Atención al cliente - <b>Front Office</b>	Competidores 1 & 2 – Respuesta petición grupo - <b>Back Office</b>
12:00 – 12:30		
12:30 – 13:00	<b>Speed Module</b> Los competidores tendrán que responder preguntas relacionadas con su conocimiento del hotel, sus procedimientos o sus alrededores	
13:00 – 14:30	Almuerzo y descanso	
Sesión de tarde		

14:30 – 15:30	Competidores 3 & 4 – Check in - <b>Front Office</b>	Competidores 5, 1 & 2 – Respuesta comentario cliente – <b>Back Office</b>
15:30 – 16:00	Competidores 5, 1 & 2 – Check in – <b>Front Office</b>	Competidores 3 & 4 – Respuesta comentario cliente – <b>Back Office</b>
16:00 – 16:30		
16:30 – 19:30	<b>Mixed Front and Back Office</b> Cada competidor pasará 10 minutos por el mostrador para atender a un cliente, posteriormente pasarán al back office para trabajar en los requerimientos del cliente durante unos 30 minutos, finalmente volverán al mostrador para presentar su propuesta o resolver la cuestión planteada por el cliente	
<b>Jueves 26 de Octubre</b>		
<b>Sesión de mañana</b>		
10:00 – 11:00	Competidores 5 & 1 – Atención al cliente alojado - <b>Front Office</b>	Competidores 2, 3 & 4 – Indicadores y <i>revenue</i> - <b>Back Office</b>
11:00 – 12:00	Competidores 2, 3 & 4 – Atención al cliente alojado- <b>Front Office</b>	Competidores 5 & 1 – Indicadores y <i>revenue</i> - <b>Back Office</b>
12:00 – 12:30		
12:30 – 13:00	<b>Speed Module</b> Los competidores tendrán que responder preguntas relacionadas con su conocimiento del hotel, sus procedimientos o sus alrededores	
13:00 – 14:30	Almuerzo y descanso	
<b>Sesión de tarde</b>		
14:30 – 15:30	Competidores 2 & 3 – Check out - <b>Front Office</b>	Competidores 4, 5 & 1 – Reservas y peticiones clientes– <b>Back Office</b>
15:30 – 16:00	Competidores 4, 5 & 1 – Check out – <b>Front Office</b>	Competidores 2 & 3 – Reservas y peticiones clientes – <b>Back Office</b>
16:00 – 16:30		
16:30 – 19:30	<b>Assesment center</b> En grupos, los competidores participarán o liderarán reuniones: briefings diarios, cambio de turno, entrevistas, etc.	

**Los tiempos podrán verse modificados una vez estén diseñadas las pruebas definitivas o por motivos de organización durante la competición.**

En las pruebas de *Back Office* el participante deberá enviar su respuesta al email [hotelandaluciaskills@gmail.com](mailto:hotelandaluciaskills@gmail.com). Este email debe enviarse dentro del horario asignado a cada prueba para que pueda procederse a su corrección, en caso contrario, la valoración de esa prueba será de 0 puntos. En los casos que el jurado lo indique, podrá ser necesaria la entrega de algún material físicamente.

Cualesquiera de las pruebas podrán ser indistintamente en inglés o en español.

Antes de cada prueba el candidato tendrá 5 minutos para familiarizarse con el puesto de trabajo y realizar las operaciones previas que considere oportunas de acuerdo con las características de cada

prueba, no pudiéndose comunicar en ese momento más con el jurado para trasladar cualquier duda que pueda surgir.

Los juegos de rol que corresponden a las pruebas orales de Mostrador o *Front-Office* serán realizadas con actores y los concursantes actuarán de uno en uno. Para la prueba de *Front-Office* se dispondrá de un tiempo máximo de 30 minutos para la ejecución de la misma y deliberación del jurado. Para las pruebas de *Back-Office* se dispondrá de un tiempo de 60 minutos.

La persona competidora recibirá el caso práctico decidido por el jurado justo al iniciarse la prueba.

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

El orden de los participantes a la hora de competir se realizará por sorteo al inicio de la primera jornada, siendo este resultado la base del cuadrante para toda la competición.

A los concursantes que no estén realizando la prueba se les mantendrá en una zona alejada del lugar de la competición para evitar posibles desventajas durante el tiempo que no concurra. 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 antes de cada sesión, debiendo dirigirse únicamente al jurado para cualquier duda o consulta.

Queda prohibido el uso de cualquier material, ya en el lugar de las pruebas ya en la sala de espera, que no sea el proporcionado por la organización de la competición. Todos los materiales y herramientas necesarios para el desarrollo de las pruebas serán facilitados por la organización del campeonato.

Se permiten algunas anotaciones en papel sobre los datos del hotel ficticio y/o del destino durante las pruebas de *Front Office*. No se permite el uso de móviles ni otros dispositivos electrónicos (tabletas, ordenadores, relojes inteligentes...) ni en el lugar de las pruebas ni en la sala de espera (o lugar habilitado para tal fin).

El PMS utilizado en la competición será el proporcionado por el patrocinador Ofimática TSS, OfiHotelCloud. El establecimiento estará configurado previamente y el participante deberá introducir las tarifas y detalles que se le indiquen con anterioridad a la competición.

Cualquier aspecto relacionado con la evaluación de los candidatos seguirán las normas generales de la competición al respecto.

#### **4.- Criterios de evaluación de cada prueba, los criterios de calificación recogidos en la plantilla de evaluación o rúbrica y la temporalización de las sesiones de evaluación.**

Como criterios de evaluación que el jurado debe considerar de cara a valorar de una forma global la demostración de las competencias antes enumeradas. A modo de competencias demostradas, las plantillas de evaluación o rúbricas incorporarán los siguientes criterios:

##### **Comportamiento y presencia**

Presencia

Actitud

Postura

Buena organización

Atención a los detalles

Eficiencia

Comprensión profunda de diferencias culturales

Habilidad para mostrar determinación

### **Comunicación**

Habilidades para la comunicación escrita

Habilidades para la comunicación verbal

Habilidades sociales con los clientes

Promoción de los servicios

### **Habilidades en los servicios de Recepción y atención telefónica**

Check-in

Atención del cliente durante la estancia

Información turística

Atención al detalle

Situaciones extraordinarias e inesperadas

Check out

### **Habilidades en los servicios de Reservas**

Procedimientos de reserva de habitaciones

Procedimientos de llegada y salida

Asignación de habitaciones

### **Habilidades en las operaciones de caja y tareas administrativas**

Comprensión de la importancia de las ventas en la recepción

Comprensión del mercado de los hoteles y sus segmentos

Comprensión de la importancia del papel que desempeña la recepción en la seguridad

### **Habilidades técnicas con los siguientes equipos**

Teléfono

Ordenador (Microsoft Office y Sistema de Reservas)

Fotocopiadora

Calculadora

La plantilla de evaluación (rúbrica) tendrá unos ítems que se valorarán como SI/NO si se observa que el participante cumple con el criterio o realiza la operación, mientras que existen otros ítems o aspectos que se valorarán en una escala de 0 a 3 dependiendo del nivel de desempeño del competidor.

0: actuación por debajo de los estándares del sector

1: actuación acorde a los estándares del sector

2: actuación logra y en aspectos específicos supera los estándares del sector

3: actuación excelente, por encima de los estándares del sector

A cada ítem se le asignará un valor que se sumará al resto para completar esa prueba. La suma de los valores de todas las pruebas será de 100 puntos.

El sistema de evaluación se realiza tomando como modelo lo establecido en las WorldSkills.

Cada prueba tendrá una puntuación diferente dependiendo de las características de la misma y la relación de las actuaciones con respecto a la competencia profesional del recepcionista.

Un modelo de plantilla de evaluación o rúbrica para una prueba de *Tourist information* podría ser la siguiente:



Aspect - Description	Judg Score	Extra Aspect Description OR Judgement Score Description	Max Mark
Appropriate greeting	YES/NO	Not only HI, Hello! Use Good morning ect. Use correct titles	0,50
Ask guest for relevant details	YES/NO		0,50
Mark on map/written notes	YES/NO		0,50
Transportation/direction	YES/NO	Gives detailed info about how to get there	0,50
Anything else?	YES/NO		0,50
Suggestions			0,50
	0	Irrelevant or no suggestions	
	1	One relevant suggestions for guest type/request	
	2	Relevant suggestions for guest type/request, presented with engagement	
	3	Relevant and thoughtful suggestions for guest type/request and detailed information about at least one / actively promoting destinations in the city	
Promoting hotel's facilities			1,00
	0	No information or irrelevant about hotel's services	
	1	Information about hotel's services	
	2	Relevant and thoughtful suggestions about hotel services	
	3	Active selling of hotel services	
Self-confidence in dialog			0,50
	0	No confidence, stressed, not attentive	
	1	Ok confidence	
	2	Good confidence, eye contact, smile	
	3	Good confidence, eye contacts, smile, carisma	
<b>TOTAL MARK</b>			<b>4,5</b>

Interpretación de la rúbrica:

Si el alumno/a obtiene un 3 en el aspecto "suggestions", su calificación será de 0,5 en ese aspecto. Sin embargo, si obtiene un 2, su calificación será de 0,33.

En otros aspectos como "appropriate greeting", solo podrá obtener la calificación de 0 o 0,5, dependiendo si el alumno dice "Hello/Hi" o por el contrario "Good morning, sir/madam".

## 5.- Equipos, maquinaria, instalaciones y materiales requeridos.

**Los competidores podrán llevar:**

Hojas de datos del hotel.

Calculadora, aunque se recomienda usar el ordenador para realizar cualquier cálculo.

Notas propias. Se permitirán durante algunas de las pruebas únicamente y se revisarán al empezar la misma.

**El espacio de Front Office deberá constar como mínimo de:**

Mueble mostrador para atender de pie al cliente.

Ordenador con conexión a internet.

Impresora conectada al ordenador.

Teléfono.

Folios.

Material gráfico proporcionado por la organización.

Llaves habitaciones.

Datáfono u otro objeto para simularlo.

**El espacio de Back-Office deberá constar de:**

Ordenador con conexión a internet e impresora.

Mesa de trabajo con silla cómoda.