

NORMA TÉCNICA NTSH SECTORIAL COLOMBIANA 003

2003-02-24

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. NORMA DE COMPETENCIA LABORAL. PRESTACIÓN DE SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES



ICONTEC



Ministerio de Comercio, Industria
y Turismo
Dirección de Turismo



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

cotelco

Asociación Hotelera de Colombia

E: LABOR COMPETENCE STANDARD SERVICE PROVISION
OF RECEPTION AND RESERVATION ACCORDING
TO AVAILABLES HANDBOOKS

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: hotel; reservas; competencias;
servicio; cliente; laboral.

I.C.S.: 03.080.30

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. 6078888 - Fax 2221435

Prohibida su reproducción

© ICONTEC 2002

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso por escrito del editor.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC

PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, es el organismo nacional de normalización, según el decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico, y descentralizó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades.

La Asociación Hotelera de Colombia - COTELCO, es la Unidad Sectorial de Normalización que representa al gremio. La misión primordial de la Unidad Sectorial de Normalización es la adopción y difusión de las normas técnicas en el campo de Competencias Laborales: Habilidades y destrezas del recurso humano, Calidad en la Operación Hotelera, Calidad de los servicios hoteleros, Calidad de Compromiso con el Medio Ambiente y Categorización por estrellas.

La elaboración de la norma está representada por el comité técnico competencias laborales, integrado por representantes de la industria hotelera, delegados del gobierno, el Sena, la academia, usuarios y asesores que garantizaron la participación y la planeación efectiva de la norma.

La NTS003 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización el 2003-02-24.

Esta norma está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación se relacionan las empresas que participaron en el estudio de esta norma a través del Comité Técnico de Competencias Laborales:

| | |
|--------------------------------|---|
| ASESOR USN DE COTELCO | HOTEL MERCURE COSMOS 100 |
| BOGOTÁ PLAZA HOTEL | HOTEL TEQUENDAMA |
| CENTRO DE GESTIÓN HOSPITALARIA | INPAHU |
| CENTRO DERMATOLÓGICO | INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA Y TURISMO |
| CLINICA REINA SOFIA | SENA |
| CLUB EL NOGAL | SENA CENTRO SERV DE SALUD |
| COMFENALCO | UNITEC |
| COTELCO | UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CARIBE |
| COTELVALLE | UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA |
| DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO | |
| FEDERICO LLERAS ACOSTA | |
| HOTEL COSMOS 100 | |

Además de las anteriores, en Consulta Pública el proyecto se puso a consideración de las siguientes empresas:

CASONA DEL VIRREY
COMFACUNDI
EMBASSY SUITES ROSALES
GRAN HOTEL
HOSTAL SANTO DOMINGO
HOTEL BACHUE
HOTEL BOGOTÁ PLAZA
HOTEL CAMPESTRE LA VEGUITA
HOTEL CAPILLA DEL MAR
HOTEL CAPITAL
HOTEL CHIGUALA
HOTEL DORAL
HOTEL KUALAMANÁ

HOTEL LA FONTANA
HOTEL LAS AMÉRICAS
HOTEL PARQUE 97 SUITES
HOTEL SUAMOX
HOTEL TIUNA
HOTEL ZUANA
HOTELES ESTELAR
INVERSIONES LA OPERA
MOF ADMINISTRACIÓN E.U
MORRISON S.A
OPERADORA HOTELERA CABO DE LA
VELA
SOFITEL ALTAMIRA

El ICONTEC cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados en normas internacionales, regionales y nacionales.

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

**NORMA DE COMPETENCIA LABORAL.
PRESTACIÓN DE SERVICIO DE RECEPCIÓN
Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES****1. OBJETO**

Esta norma proporciona los requisitos para ofrecer productos y servicios dando respuesta al cliente, realizar check in y check out de huéspedes y reservar habitaciones de acuerdo con procedimientos definidos en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

2. ALCANCE

Esta norma aplica a las personas que realizan sus funciones en las áreas de recepción y reservas en establecimientos de alojamiento y hospedaje.

3. DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma, aplican:

3.1**cliente**

Organización o persona que recibe un servicio

3.2**huésped**

Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, mediante contrato de hospedaje.

3.3**check in: (ingreso y acomodación)**

Proceso por medio del cual, se registra el ingreso de uno o varios huéspedes al flujo de información de un establecimiento de alojamiento y hospedaje, en el que intervienen por parte del establecimiento un recepcionista y uno o varios huéspedes, se asigna la habitación y se conviene la forma de pago.

Sin importar que los sistemas de información utilizados por el establecimiento para este efecto sean o no sistematizados, este proceso siempre se llevará a cabo, bajo procedimientos similares que cambiarán solamente en su forma. El objetivo será siempre mantener la información actualizada de los huéspedes que están alojados, así se presenten cambios de

habitación o de tarifas, ingresos o salidas de huéspedes registrados como acompañantes o incluso manejo especial de esta información a petición de quién ocupa la habitación.

3.4

check out: (salida)

Proceso por medio del cual, se recibe del huésped la habitación o habitaciones que han sido ocupadas durante una estadía, se efectúa un balance de la(s) cuenta(s) con cargo o a favor del huésped o los huéspedes que se disponen a dejar el establecimiento y se formaliza el pago.

3.5

competencia

Aptitudes y habilidades de una persona para el desempeño de una actividad bajo determinadas condiciones y criterios de evaluación.

3.6

criterio de desempeño

Requisitos de calidad que permiten establecer si el trabajador alcanza o no el resultado descrito en la norma de competencia.

3.7

norma de competencia

Conjunto de funciones individuales que revisten un significado claro en el proceso de trabajo y por tanto tienen valor en el ejercicio del mismo.

Se adquiere la calidad de norma de competencia en el momento de ser oficializada por el ente normalizador reconocido.

3.8

rango de aplicación

Son los diferentes entornos, circunstancias, ambientes, materiales, equipos e instrumentos que influyen en el desempeño laboral descrito en la norma de competencia.

3.9

requisitos de conocimiento y comprensión

Indica los conocimientos que una persona debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño.

3.10

requisitos de evidencia

Son las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral se realizó conforme a los criterios de desempeño, Requisitos de conocimiento y comprensión y rangos de aplicación descritos en la norma de competencia.

3.11

frecuencia de aplicación

Número de veces que se debe recolectar la evidencia para cada uno de los rangos de aplicación.

3.12

procedimiento

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. los procedimientos pueden estar documentados o no.

3.13**protocolo**

Directrices documentadas o no, para las relaciones entre clientes externos y el establecimiento en lo referente al trato o comportamiento en la prestación del servicio.

4. REQUISITOS**4.1 REQUISITOS PARA REALIZAR CHECK IN Y CHECK OUT DE HUÉSPEDES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS****4.1.1 Criterios de desempeño**

Se considera a la persona competente cuando:

4.1.1.1 El turno es recibido y entregado siguiendo procedimientos establecidos por el establecimiento.

4.1.1.2 Los huéspedes se registran aplicando procesos de check in establecidos.

4.1.1.3 Los requisitos de huéspedes y visitantes se atienden de acuerdo con el protocolo de servicio.

4.1.1.4 El registro de extranjeros se realiza aplicando los procedimientos que permitan cumplir con la normatividad legal vigente.

4.1.1.5 Las normas de seguridad del establecimiento se aplican conforme a la actividad realizada.

4.1.1.6 Los inconvenientes relacionados con el área de alojamiento se resuelven según procedimientos.

4.1.1.7 El check out se realiza conforme al manual de procedimientos.

4.1.2 Requisitos de conocimiento y comprensión

En la Tabla 1 se indican los conocimientos que la persona debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño:

Tabla 1. Requisitos de conocimiento y comprensión

| Requisitos de conocimiento y comprensión | Criterios de desempeño relacionados | |
|---|--|---------|
| Interpretación de manuales de procedimientos. | 4.1.1.1 | 4.1.1.2 |
| | 4.1.1.3 | 4.1.1.4 |
| | 4.1.1.5 | 4.1.1.6 |
| | 4.1.1.7 | |
| Interpretación de protocolos de servicio. | 4.1.1.2 | 4.1.1.3 |
| | 4.1.1.4 | 4.1.1.6 |
| | 4.1.1.7 | |
| Lenguaje técnico de área. | 4.1.1.1 | 4.1.1.2 |
| | 4.1.1.3 | 4.1.1.4 |
| | 4.1.1.5 | 4.1.1.6 |
| | 4.1.1.7 | |
| Manejo de software operativo y Sistemas de Información. | 4.1.1.2 | 4.1.1.3 |
| | 4.1.1.4 | 4.1.1.5 |
| | 4.1.1.6 | 4.1.1.7 |
| Normatividad legal vigente sobre extranjeros. | 4.1.1.4 | |
| Normas de seguridad. | 4.1.1.5 | |
| Técnicas de comunicación. | 4.1.1.1 | 4.1.1.2 |
| | 4.1.1.3 | 4.1.1.4 |
| | 4.1.1.5 | 4.1.1.6 |
| | 4.1.1.7 | |
| Manejo y solución de problemas | 4.1.1.1 | 4.1.1.2 |
| | 4.1.1.3 | 4.1.1.4 |
| | 4.1.1.5 | 4.1.1.6 |
| | 4.1.1.7 | |
| Relaciones publicas | 4.1.1.1 | 4.1.1.2 |
| | 4.1.1.3 | 4.1.1.4 |
| | 4.1.1.5 | 4.1.1.6 |
| | 4.1.1.7 | |

NOTA 1 Se recomienda el manejo de un segundo idioma

4.1.3 Rango de aplicación

- Tipos de registro: manual y sistematizado.
- Tipos de huéspedes: individual, grupal, corporativo, sin equipaje y larga estadía.

4.1.4 Requisitos de evidencia

En la Tabla 2 se indican las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral fue efectivamente realizado.

Tabla 2. Requisitos de evidencia

| Requisitos de evidencia | Frecuencia de aplicación |
|--|---------------------------------|
| Registros de huéspedes elaborados por el candidato | 2 |
| Dialogo con huéspedes | 2 |
| Reporte de extranjeros registrados | 1 |

4.2 REQUISITOS PARA OFRECER PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO PARA DAR RESPUESTA AL CLIENTE

4.2.1 Criterios de desempeño

Se considera a la persona competente cuando:

4.2.1.1 El dialogo de venta se realiza de acuerdo con el protocolo de servicios.

4.2.1.2 Las necesidades y expectativas del cliente se confrontan con el portafolio de servicio para estructurar la venta.

4.2.1.3 La información sobre productos y servicios se suministra de acuerdo con el portafolio existente.

4.2.1.4 Las necesidades y expectativas en la oferta se detectan de acuerdo con la información tomada del cliente

4.2.1.5 Las necesidades y expectativas de la oferta se reportan a quien corresponde de acuerdo con el manual de procedimientos.

4.2.2 Requisitos de conocimiento y comprensión

En la Tabla 3 se indican los conocimientos que la persona tiene que poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño:

Tabla 3. Requisitos de Conocimiento y comprensión

| Requisitos de conocimiento y comprensión | Criterios de desempeño relacionados | |
|---|--|--------------------|
| Tipología del cliente. | 4.2.1.1 4.2.1.3 | 4.2.1.2 4.2.1.4 |
| Interpretación del protocolo de servicio. | 4.1.1.1 4.1.1.3 | 4.1.1.2 |
| Interpretación de portafolios de servicios. | 4.2.1.1 4.2.1.3 4.2.1.5 | 4.2.1.2 4.2.1.4 |
| Elaboración de reportes. | 4.2.1.5 | |
| Servicio al cliente | 4.2.1.1 4.2.1.3 4.2.1.5 | 4.2.1.2 4.2.1.4 |
| Técnicas de comunicación | 4.2.1.1 4.2.1.3 4.2.1.5 | 4.2.1.2 4.2.1.4 |
| Técnicas de ventas. | 4.2.1.1 4.2.1.3 4.2.1.5 | 4.2.1.2 4.2.1.4 |
| Políticas del establecimiento | 4.2.1.1 4.2.1.3 4.2.1.5 | 4.2.1.2 4.2.1.4 |
| Relaciones públicas | 4.2.1.1 4.2.1.3 4.2.1.5 | 4.2.1.2 4.2.1.4 |

NOTA 2 Se recomienda el manejo de un segundo idioma

4.2.3 Rango de aplicación

- Dialogo de venta: personal, telefónico y cotización escrita

4.2.4 Requisitos de evidencia

En la Tabla 4 se indican las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral fue efectivamente realizado.

Tabla 4. Requisitos de evidencia

| Requisitos de evidencia | Frecuencia de aplicación |
|---|---------------------------------|
| Diálogos de venta. | 3 |
| Reporte de productos y/o servicios faltantes en el portafolio | 1 |

4.3 REQUISITOS PARA RESERVAR HABITACIONES CONFORME AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

4.3.1 Criterios de desempeño

Se considera a la persona competente cuando:

- 4.3.1.1 La solicitud del cliente es atendida de conformidad con el protocolo de servicios.
- 4.3.1.2 La disponibilidad de habitaciones es verificada de acuerdo con la solicitud del cliente.
- 4.3.1.3 Las garantías para la reserva se solicitan de acuerdo con el manual de procedimientos.
- 4.3.1.4 Las habitaciones se preasignan o bloquean conforme a los procedimientos.
- 4.3.1.5 Las reservas se confirman siguiendo procedimientos establecidos.
- 4.3.1.6 Los reportes se elaboran conforme al manual de procedimientos.
- 4.3.1.7 La información del área se actualiza de acuerdo con los requisitos del establecimiento.
- 4.3.1.8 Las tarifas se aplican conforme a políticas establecidas.

4.3.2 Requisitos de conocimiento y comprensión

En la Tabla 5 se indican los conocimientos que la persona debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño:

Tabla 5. Requisitos de conocimiento y comprensión

| Requisitos de conocimiento y comprensión | Criterios de desempeño relacionados | |
|---|--|---------|
| Interpretación de protocolos de servicios. | 4.3.1.1 | |
| Manejo de software operativo y sistemas de información. | 4.3.1.2 | 4.3.1.4 |
| | 4.3.1.5 | 4.3.1.6 |
| | 4.3.1.7 | 4.3.1.8 |
| Interpretación del manual de procedimientos | 4.3.1.1 | 4.3.1.2 |
| | 4.3.1.3 | 4.3.1.4 |
| | 4.3.1.5 | 4.3.1.6 |
| | 4.3.1.7 | 4.3.1.8 |
| Elaboración de reportes. | 4.3.1.6 | 4.3.1.7 |
| Lenguaje técnico. | 4.3.1.1 | 4.3.1.2 |
| | 4.3.1.3 | 4.3.1.4 |
| | 4.3.1.5 | 4.3.1.6 |
| | 4.3.1.7 | 4.3.1.8 |
| Interpretación de tarifas. | 4.3.1.1 | 4.3.1.3 |
| | 4.3.1.6 | 4.3.1.8 |
| Tipos de reservas hoteleras | 4.3.1.1 | 4.3.1.2 |
| | 4.3.1.3 | 4.3.1.4 |
| | 4.3.1.5 | |
| Técnicas de comunicación. | 4.3.1.1 | 4.3.1.3 |
| | 4.3.1.5 | 4.3.1.6 |
| | 4.3.1.7 | |

NOTA 3 Se recomienda el manejo de un segundo idioma

4.3.3 Rango de aplicación

- Reportes: manuales y sistematizados.
- Reservas: telefónica, personal, escrita, electrónica y centrales de reservas

4.3.4 Requisitos de evidencia

En la Tabla 6 se indican las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral fue efectivamente realizado.

Tabla 6. Requisitos de evidencia

| Requisitos de evidencia | Frecuencia de aplicación |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| Reservas elaboradas por el candidato | 5 |
| Diálogos de venta | 3 |

4.4 APÉNDICE

4.4.1 Documentos de referencia

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Prestar el servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes. Bogotá, SENA 2000. 4 p. (46TURISA02)

4.4.2 Documentos de consulta

SENA. Guía para la elaboración de unidades de competencias laborales, Bogotá, 1997

CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley General de Turismo o Ley 300 de 1996, Artículo 78

NTC-ISO 9000:2000, Sistemas de gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.