

CATÁLOGO NACIONAL DE LA OFERTA FORMATIVA

ORGANIZACIÓN SECTORIAL¹

SECTOR ECONÓMICO:	Actividades de alojamiento y servicios de comidas
FAMILIA PRODUCTIVA:	Hoteles y restaurantes
ACTIVIDAD ECONÓMICA:	Actividades de alojamiento

¹ RVM N° 178-MINEDU, anexo "A" del Catálogo Nacional de la Oferta Formativa.

Denominación del programa de estudios:	Recepción para servicios de hostelería
Código: I2555-3-001	Nivel formativo: Auxiliar técnico
Créditos: 40	Número de horas: 950
Unidad de competencia:	Indicadores de logro:
<p>Unidad de competencia N.º 1: Atender las necesidades del huésped/cliente relacionadas al equipaje, mensajería, encargos e información de servicios, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento y normativa vigente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoya en el traslado de equipaje de los huéspedes a la habitación o lobby, de acuerdo a sus requerimientos y procedimientos del establecimiento. 2. Brinda información al huésped sobre los servicios del establecimiento, considerando sus necesidades y de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 3. Reparte los mensajes, encargo o paquetes para los huéspedes, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.
<p>Unidad de competencia N.º 2: Realizar las reservas de servicios de alojamiento y/o eventos, de acuerdo a la disponibilidad, procedimientos del establecimiento y normativa vigente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Confirma los servicios, la capacidad y disponibilidad del establecimiento, de acuerdo a sus procedimientos. 2. Brinda información de los servicios, costos y procedimientos de pago, teniendo en cuenta los procedimientos del establecimiento y la normativa vigente. 3. Registra la solicitud del cliente con sus datos y fecha de arribo/llegada, de acuerdo al servicio contratado, procedimientos del establecimiento y a la normativa vigente.
<p>Unidad de competencia N.º 3: Realizar el registro y la asistencia a los huéspedes/clientes, de acuerdo a sus necesidades y teniendo en cuenta los procedimientos del establecimiento y normativa vigente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifica la reserva o disponibilidad del establecimiento, considerando los requerimientos o servicio contratado y de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 2. Procede a hacer el registro correspondiente del huésped en el hotel, utilizando herramientas tecnológicas o manuales, de acuerdo a la fecha de ingreso y salida, forma de pago y datos personales. 3. Brinda asistencia al huésped de acuerdo a sus requerimientos y necesidades y procedimientos del establecimiento. 4. Prepara el estado de cuenta del cliente, verificando medios de pago, servicios adquiridos y de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.
<p>Unidad de competencia N.º 4: Gestionar las actividades desarrolladas en el área de recepción, de acuerdo a los</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifica el estado de la operación de parte del supervisor o jefe saliente, teniendo en cuenta las novedades, asuntos pendientes y estimaciones del día.

procedimientos del establecimiento y normativa vigente.

2. Verifica el estado de las instalaciones del establecimiento, las reservas para el día y los reportes de auditoría correspondientes, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.
3. Organiza las labores de trabajo, asignando equitativamente las responsabilidades a los miembros de su equipo.
4. Supervisa la labor de los miembros de su equipo de recepción, así como la del equipo de botones, portería, reservaciones y ama de llaves, de acuerdo a las labores asignadas y procedimientos del establecimiento.

Certificado/Título²: Auxiliar Técnico en Recepción para servicios de hostelería

² Certificado para el caso de los IES y EEST de acuerdo con Decreto Supremo N° 010-2017-MINEDU, y Título a nombre de la Nación para el caso de CETPRO según Decreto Supremo N° 004-2019-MINEDU.