



G CONSELLERIA
O EDUCACIÓ
I I FORMACIÓ
B PROFESSIONAL
/ DIRECCIÓ GENERAL
FORMACIÓ PROFESSIONAL
I ENSENYAMENTS
ARTÍSTICS SUPERIORS

FORMACIÓ
PROFESSIONAL **F**
ILLES BALEARS



Balearskills

TEST PROJECT 2020-2021

SKILL 57
RECEPCIÓ HOTELERA



L'FSE inverteix en el teu futur

Fons Social Europeu

UNIÓN EUROPEA

C. del Ter, 16
07009 Palma
Tel. 971 17 77 70
dgfpieas.caib.es



1. INTRODUCCIÓ

Balearskills és la competició d'alumnes de formació professional de diferents especialitats que es duu a terme a les Illes Balears a partir de proves pràctiques.

Aquesta competició permet designar els alumnes que han de representar les Illes Balears al campionat Spainskills, que tindrà lloc a Madrid durant el 2021.

El paper del recepcionista és clau per a tot establiment hotelier. A la zona de recepció de l'hotel, els clients reben la primera impressió de l'establiment, i per tant, de la seva probable experiència a l'hotel. És el lloc on s'estableix la comunicació principal amb tot el personal. La qualitat, cortesia i rapidesa del servei poden establir una gran diferència, positiva o negativa, en la relació del client amb l'hotel, així com en la seva satisfacció durant la seva estada. Això, a la vegada, afecta la reputació de l'hotel i la fidelització dels clients.

Un recepcionista d'hotel treballa principalment al mostrador d'un hotel. El recepcionista d'hotel necessita contínuament fer servir un ampli ventall d'habilitats. Aquestes poden incloure coneixements d'informació turística local i general, bon nivell d'anglès verbal i escrit, coneixements d'informàtica, bones maneres i conducta i neteja personal, excel·lent comunicació i habilitats socials, capacitat per resoldre problemes, competència en números i maneig d'efectiu, i domini de procediments de reserves, recepció, atenció al client i *check-out*.

2. DESCRIPCIÓ DE LES PROVES

El campionat corresponent a l'*skill* de Recepció Hotelera preveu el següent:

- La prova està dissenyada seguint l'estructura organitzativa de la recepció d'un establiment hotelier per tal de donar cobertura als diferents serveis que ofereix. Així doncs, hi ha una part de la feina essencialment de cara al públic en què predomina l'atenció al client i una altra part en què la feina és eminentment administrativa i de gestió interna.



— Per tal de facilitar el desenvolupament de les habilitats dels candidats i demostrar les seves competències en la recepció d'un hotel, la prova s'ha dividit en dues parts:

- Part A. Front office. Cada candidat realitzarà la prova segons l'ordre que li hagi tocat. La resta de participants romandrà fora de la sala.
- Part B. Back office. S'habilitarà un espai perquè els candidats hi puguin desenvolupar les proves al mateix temps.

| | |
|------------------------------------|--|
| Part A Front office | <p>El participant haurà de resoldre diverses situacions pròpies del mostrador de l'hotel lligades a l'ofici de recepcionista i dirigides a atendre les necessitats del client des de la seva entrada a l'establiment fins a la seva sortida.</p> <p>Les proves contindran diverses situacions d'atenció al client, com ara:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Check-in</i> individual• Canvi d'habitació (a petició del client o com a conseqüència d'averia), modificació de l'estada i altres possibles atencions durant l'estada• Accions comercials• Atenció al mostrador a una queixa o una reclamació d'un client• Prestació d'informació turística sobre Palma i/o l'illa de Mallorca a uns clients de l'hotel• <i>Check-out</i> individual |
| Part B Back office | <p>El participant haurà de resoldre diverses situacions plantejades pròpies de l'oficina administrativa de l'establiment (<i>back office</i>), com ara:</p> <ul style="list-style-type: none">• Càlcul d'estada: cotització d'un grup (preus, garantia, cupo, <i>release</i>, <i>no-show</i>, <i>overbooking</i>, <i>early-booking</i>, tallada de vendes, etc.• Resposta institucional a un comentari positiu i un altre de negatiu en un fòrum de viatgers d'internet sobre l'estada d'un usuari al nostre hotel• Redacció i enviament d'un correu electrònic en resposta a la demanda d'informació d'un client potencial de l'hotel |

— S'han de tenir en compte les indicacions següents:

- Les proves s'han de desenvolupar amb el programa de gestió hotelera Astrohotel.
- Part de les proves es realitzaran en anglès.
- Els participants tindran a la seva disposició connexió a Internet.
- Actors voluntaris desenvoluparan diferents perfils de clients per algunes de les situacions i demostracions plantejades.

3. HORARIS

L'horari per a la realització de les proves serà el següent:

12 de maig de 2021

| Horari | Contingut |
|---------------|--|
| 15.00-15.15 h | Benvinguda dels participants Sorteig de l'ordre de participació |
| 15.15-15.30 h | Familiarització amb els espais i resolució de dubtes |
| 15.30-17.30 h | Inici de la prova A: <i>Front office</i> o mostrador de l'hotel |
| 17.30-17.45 h | Descans |
| 17.45-19.15 h | Inici de la prova B: <i>Back office</i> |
| 19.15-19.30 h | Deliberació del jurat i recompte de la puntuació |
| 19.30-19.45 h | Cloenda i lliurament de premis |

4. AVALUACIÓ

- El jurat és l'encarregat d'avaluar les proves.
- El jurat disposa d'un qüestionari d'avaluació amb la descripció de cadascun dels apartats que s'han de valorar.
- Si l'organització decideix anul·lar algun dels apartats de les proves, el jurat podrà decidir com distribuir-ne els punts. No obstant això, si s'anul·la un apartat dels escrits, la puntuació anirà cap a l'escrit restant.
- Els criteris d'avaluació s'estableixen d'acord amb la graella següent:

| Prova | Valor |
|---------------------|--------------|
| <i>Front office</i> | 205 punts |
| <i>Back office</i> | 115 punts |
| Total | 320 punts |

Pautes per als criteris d'avaluació

Tot i que cada prova té els seus propis criteris específics, els criteris següents són criteris comuns per a totes les proves:

- Imatge personal al lloc de feina
- Domini del llenguatge verbal i no verbal
- Empatia i seguretat davant el client
- Actitud positiva
- Domini del programa de gestió hotelera Astrohotel
- Capacitat de realitzar accions comercials davant els clients
- Coneixement de l'hotel i dels serveis que ofereix
- Atenció de queixes i capacitat de resoldre-les
- Coneixement de la destinació (Mallorca)
- Correcta redacció i expressió escrita

L'ordre final de la classificació ve determinat per la puntuació obtinguda per cada participant en finalitzar la competició.

Vegeu l'annex (Rúbriques d'avaluació).

5. PATROCINADORS

Hotel Son Caliu Spa Oasis, Castillo Hotel Son Vida, Hotel St. Regis Mardavall, Astro Software hotelero, Catalonia Hotels and Resorts





CATALONIA
• HOTELS & RESORTS •



ANNEX Rúbriques d'avaluació

Part A. *Front office*

1. Check-in procedure

| PROCESS | | VALUE | | | | |
|----------------|--|-------|---|---|---|-----------|
| | Greeting and Welcome | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| | Ask for reservation/ Voucher number, etc.. | | | | 1 | 2 |
| | Check the information of the reservation | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | ID Card / Passport | | | 0 | 1 | 2 |
| | Tourist Tax | | | 0 | 1 | 2 |
| | Police registration | | | 0 | 1 | 2 |
| | Give information about the hotel | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Hand over the key/card | | | 0 | 1 | 2 |
| | Say Good Bye | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| ATTITUDE | | | | | | |
| | Posture | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Smile | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Body Language | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Implementing hygienic-sanitary Protocol | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| USE OF ENGLISH | | | | | | |
| | Grammar & Vocabulary | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| USE OF ASTRO | | | | | | |
| | Astro | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| TOTAL | | | | | | 47 |

2. *Upselling/crossselling*

| PROCESS | | VALUE | | | | |
|---------|---|-------|---|---|---|---|
| | Correcta descripció de l'oferta complementària | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Adequació de l'oferta d' <i>upselling/crossselling</i> al perfil del client | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

| | | | | | | |
|---------------------|---|---|---|---|---|----|
| | S'han ofert múltiples opcions | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Capacitat per vendre el «valor» Capacitat per fer necessari l' <i>upgrade</i> . | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Correcta tarifació i informació de preus | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ATTITUDE | | | | | | |
| | Postura | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Somriure | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Llenguatge corporal | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Aplicació del protocol de mesures higièniques i sanitàries | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| USE OF ASTRO | | | | | | |
| | Astro | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| TOTAL | | | | | | 39 |

3. Gestió de queixes

| PROCESS | | VALUE | | | | |
|-----------------|---|-------|---|---|---|----|
| | Sap tractar i entendre els sentiments del client | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| | Mostra empatia amb el client Comprèn i entén la situació | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| | Escolta tota la queixa sense interrupció i mostrant atenció al client | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| | Demostra una postura no defensiva (el client està molest amb la situació) | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| | <i>Feedback</i> (reproduceix la queixa per assegurar-se que l'ha entesa correctament) | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| | Proposa una solució | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| ATTITUDE | | | | | | |
| | Postura | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Somriure | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Llenguatge corporal | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Aplicació del protocol de mesures higièniques i sanitàries | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| TOTAL | | | | | | 33 |

4. Informació turística

| PROCESS | | VALUE | | | | |
|-----------------|---|-------|---|---|-----------|---|
| | Empatia amb el client: comprèn el que necessita | 0 | 1 | 2 | 3 | |
| | Agilitat per cercar respostes | 0 | 1 | 2 | 3 | |
| | Maneig de mapes, plànols i horaris | 0 | 1 | 2 | 3 | |
| | Transmissió de la informació al client | 0 | 1 | 2 | 3 | |
| | Coneixement de l'oferta i dels recursos turístics de Palma / l'illa de Mallorca | 0 | 1 | 2 | 3 | |
| | Adequació de la resposta al perfil del client | 0 | 1 | 2 | 3 | |
| ATTITUDE | | | | | | |
| | Postura | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| | Somriure | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Llenguatge corporal | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Aplicació del protocol de mesures higièniques i sanitàries | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| USE OF ENGLISH | | | | | | |
| | Grammar & Vocabulary | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| USE OF SOFTWARE | | | | | | |
| | Internet | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| TOTAL | | | | | 39 | |

5. Check-out procedure

| PROCESS | | VALUE | | | | |
|---------|---|-------|---|---|---|---|
| | Greeting (Checking out) | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| | Ask your guest about the stay | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Check the information of the reservation / Extra Charges | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Billing Process | | | 0 | 1 | 2 |
| | Payment Process | | | 0 | 1 | 2 |
| | Anything else? - Keeping luggage, ask for a taxi, etc. | | | 0 | 1 | 2 |
| | Satisfaction questionnaire | | | 0 | 1 | 2 |
| | Ask for the key room | | | 0 | 1 | 2 |

| | | | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|---|----|
| | Say Good Bye | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| ATTITUDE | | | | | | |
| | Posture | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Smile | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Body Language | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Implementing hygienic-sanitary Protocol | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| USE OF ENGLISH | | | | | | |
| | Grammar & Vocabulary | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| USE OF ASTRO | | | | | | |
| | Astro | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| TOTAL | | | | | | 47 |

| | |
|---------------------------|------------|
| TOTAL FRONT OFFICE | 205 |
|---------------------------|------------|

Part B. Back office

1. Reserves i contractes

| PROCESS | VALUE | | | | | |
|---|-------|---|---|---|---|---|
| Manteniment de l'ordre del lloc de treball durant la prova | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Organització de la feina | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Coneixement del vocabulari específic | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Disseny de preus i tarifes en funció de la temporada, categoria, tipus de client, font de la reserva i nivell d'ocupació | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Optimització de l'ocupació. Capacitat gestió situació de cupos, sobre-ocupació, tallada de vendes i reserves fora de release. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Gestió documentació | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Realització de la feina en el temps establert | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ATTITUDE | | | | | | |
| Postura | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Positivitat | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| USE OF ENGLISH | | | | | | | |
|----------------|----------------------|---|---|---|---|---|----|
| | Grammar & Vocabulary | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| USE OF ASTRO | | | | | | | |
| | Astro | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| TOTAL | | | | | | | 55 |

2. Respostes institucionals per escrit a fòrums de viatgers

| PROCESS | | VALUE | | | | | |
|-----------------|---|-------|---|---|---|--|----|
| | Presentació de la resposta | 0 | 1 | 2 | 3 | | |
| | Redacció de la resposta | 0 | 1 | 2 | 3 | | |
| | Empatitza amb el client | 0 | 1 | 2 | 3 | | |
| | Demana disculpes | 0 | 1 | 2 | 3 | | |
| | Dona les gràcies | 0 | 1 | 2 | 3 | | |
| | Destaca les coses positives de l'establiment | 0 | 1 | 2 | 3 | | |
| | Demostra esperit de millora | 0 | 1 | 2 | 3 | | |
| | Demostra capacitat de reacció davant la crítica positiva o negativa | 0 | 1 | 2 | 3 | | |
| ATTITUDE | | | | | | | |
| | Positivitat | 0 | 1 | 2 | 3 | | |
| USE OF SOFTWARE | | | | | | | |
| | Processador de text, gmail | 0 | 1 | 2 | 3 | | |
| TOTAL | | | | | | | 30 |

3. Respostes per escrit de demanda d'informació sobre l'hotel

| PROCESS | | VALUE | | | | | |
|---------|--|-------|---|---|---|--|--|
| | Presentació de la resposta | 0 | 1 | 2 | 3 | | |
| | Redacció de la resposta | 0 | 1 | 2 | 3 | | |
| | Empatitza amb la demanda d'informació del client | 0 | 1 | 2 | 3 | | |
| | Tracta el client amb formalitat | 0 | 1 | 2 | 3 | | |
| | Coneix les característiques de l'hotel | 0 | 1 | 2 | 3 | | |
| | Coneix l'oferta de l'hotel | 0 | 1 | 2 | 3 | | |
| | Mostra capacitat de transmissió d'informació de manera escrita | 0 | 1 | 2 | 3 | | |



| | | | | | |
|------------------------|---|---|---|---|----|
| | És àgil en el treball escrit | 0 | 1 | 2 | 3 |
| ATTITUDE | | | | | |
| | Positivitat | 0 | 1 | 2 | 3 |
| USE OF SOFTWARE | | | | | |
| | Processador de texts, correu electrònic | 0 | 1 | 2 | 3 |
| TOTAL | | | | | 30 |

| | |
|--------------------------|------------|
| TOTAL BACK OFFICE | 115 |
|--------------------------|------------|