



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

**FORMACIÓ**  
**PROFESSIONAL** **F**  
ILLES BALEARS



# Balearskills

**DESCRIPCIONS TÈCNIQUES 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](http://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.

Els guanyadors de l'Spainskills, posteriorment, participaran a les competicions WorldSkills i EuroSkills.

Els objectius que es pretenen aconseguir amb aquesta competició són:

- Promocionar i difondre la formació professional.
- Impulsar els estudis de formació professional i difondre les bones pràctiques dels alumnes als centres educatius i en la societat en general.
- Estimular i motivar els alumnes de formació professional i incidir en el seu rendiment acadèmic i futur professional.
- Reconèixer i posar en valor la feina i la dedicació del professorat, i millorar així la qualitat de la formació professional.
- Potenciar les relacions entre el món empresarial i el món educatiu: professionals dels diferents sectors, professorat i alumnes, lligant la realitat empresarial i laboral amb la formació professional.

El paper del recepcionista és clau per a tot establiment hotel·ler. 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. REQUISITS PER PARTICIPAR

L'alumne participant ha de complir els requisits següents:

- Estar matriculat, l'actual curs acadèmic (2020-2021), d'un cicle formatiu relacionat amb la modalitat de l'ofici de la competició en algun centre públic de les Illes Balears.
- No tenir més de 21 anys complerts el dia 31 de desembre de 2020.
- Tenir, abans de l'inici de la competició, els coneixements necessaris per dur a terme el treball pràctic de què constaran les proves.
- Anar acompanyat el dia de la competició pel professor que l'ha preparat.

## 3. LLOC I DATA DE CELEBRACIÓ DEL CAMPIONAT BALEARSKILLS

### 3.1. Lloc i data de realització

El campionat tindrà lloc el dia 12 de maig de 2021 a les instal·lacions de l'IES Calvià (av. de Son Pillo, 1, 07180 Galatzó, Calvià, tel. 971 69 02 29).

### 3.2. Comitè organitzador

El comitè organitzador està constituït per personal de la Direcció General de Formació Professional i Ensenyaments Artístics Superiors de la Conselleria d'Educació i Formació Professional i el coordinador de l'*skill*.

## 4. HORARIS

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

<b>Horari</b>	<b>Contingut</b>
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

## 5. CENTRES PARTICIPANTS

Els centres participants en aquesta edició són els següents:

- IES Calvià
- CIFP Juníper Serra
- IES Alcúdia

## 6. INDUMENTÀRIA

Cada alumne anirà amb l'uniforme oficial triat per cada centre, el qual ha de ser apropiat per a la feina de recepcionista d'hotel.

## 7. NORMATIVA DE SEGURETAT I EQUIPS DE PROTECCIÓ INDIVIDUAL (EPI)

Els participants han d'emprar els EPI que garanteixin que el desenvolupament de la prova es faci respectant totes les normes de seguretat establertes adients a l'*skill*.

## 8. EQUIPAMENTS

L'organització s'encarregarà de proporcionar a cada participant els aparells i els productes necessaris per poder dur a terme la prova.

### 8.1. Aportats pel participant

Els alumnes, si ho consideren necessari, poden dur les eines següents:

<b>Material</b>	<b>Quantitat</b>	<b>Format</b>	<b>Notes</b>
Diccionari d'anglès	1	paper	
Mapes	1	paper	
Notes d'informació turística	1	paper	
Full amb dades de l'hotel	1	paper	
Anotacions pròpies	1	paper	Només en determinades proves

## 8.2. Aportats per l'organització

L'organització aportarà totes les eines per dur a terme les proves. En tot cas, es comptarà amb l'equipament següent:

- Mostrador de recepció
- Ordinador amb connexió a Internet
- Software de gestió de reserves (PMS) AstroHotel
- Mobiliari d'atenció al client
- Telèfon
- Impressora
- Material d'oficina

## 9. 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.

<b>Part A Front office</b>	<p>El participant haurà de resoldre diverses situacions pròpies del mostrador de l'hotel lligades a l'ofici de recepcionista i adreçades 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"><li>• <i>Check-in</i> individual</li><li>• Canvi d'habitació (a petició del client o com a conseqüència d'averia), modificació de l'estada i altres possibles atencions durant l'estada</li><li>• Accions comercials</li><li>• Atenció al mostrador a una queixa o una reclamació d'un client</li><li>• Prestació d'informació turística sobre Palma i/o l'illa de Mallorca a uns clients de l'hotel</li><li>• <i>Check-out</i> individual</li></ul>
<b>Part B Back office</b>	<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"><li>• 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.</li><li>• 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</li><li>• Redacció i enviament d'un correu electrònic en resposta a la demanda d'informació d'un client potencial de l'hotel</li></ul>

— 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.

## 10. 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:

<b>Prova</b>	<b>Valor</b>
<i>Front office</i>	205 punts
<i>Back office</i>	115 punts
<b>Total</b>	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 1 (Rúbriques d'avaluació).

## **11. JURAT**

El jurat és el responsable d'avaluar les proves i està format per les persones següents:

President: Un membre de la Direcció General de Formació Professional i Ensenyaments Artístics Superiors pendent de determinar



Coordinadora autonòmica:	Rosaura Castellá Bañuls, coordinadora de l' <i>skill</i> i professora del Departament d'Hoteleria i Turisme de l'IES Calvià, que actua com a secretària però no té vot
Experts del sector	<ul style="list-style-type: none"><li>• María Dolores del Valle, assistent del director de l'hotel GPRO VALPARAÍSO</li><li>• Recepcionistes de diversos establiments hotelers (pendents de confirmar)</li></ul>

## 12. PREMI

El guanyador de cada *skill* en competició representarà les Illes Balears al campionat nacional Spainskills 2021, a Madrid.

Tots els participants rebran un diploma expedit per la Direcció General de Formació Professional i Ensenyaments Artístics Superiors en què se certificarà la seva participació a Balearskills.

A més, els tres primers classificats rebran els premis següents:

— Primer classificat:

- Una estada d'una nit (mitja pensió) per a dues persones a l'hotel Son Caliu Spa Oasis 4\*\*\*\*Sup
- Un esmorzar a l'hotel Mardavall 5\*\*\*\*\* per a dues persones

— Segon classificat

- Un esmorzar, piscina exterior i circuit termal per a dues persones a l'hotel Son Caliu Spa Oasis 4\*\*\*\*Sup
- Un esmorzar al Castillo Hotel Son Vida 5\*\*\*\*\* per a dues persones

— Tercer classificat

- Un esmorzar i piscina exterior per a dues persones a l'hotel Son Caliu Spa Oasis 4\*\*\*\*Sup

## 13. RESOLUCIÓ DE DUBTES

Qualsevol dubte, problema o qüestió sorgits i no prevists en aquesta convocatòria els resoldran de forma inapel·lable els membres del jurat.



## 14. PATROCINADORS

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



## ANNEX 1 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
<b>TOTAL</b>						<b>47</b>

#### 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'upgrade.	0	1	2	3	4
	Correcta tarifació i informació de preus	0	1	2	3	4
<b>ATTITUDE</b>						
	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
<b>USE OF ASTRO</b>						
	Astro	0	1	2	3	4
<b>TOTAL</b>						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> (reprodueix la queixa per assegurar-se que l'ha entesa correctament)		0	1	2	3
	Proposa una solució		0	1	2	3
<b>ATTITUDE</b>						
	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
<b>TOTAL</b>						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
<b>TOTAL</b>						<b>39</b>

#### 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
<b>ATTITUDE</b>						
	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
<b>USE OF ENGLISH</b>						
	Grammar & Vocabulary	0	1	2	3	4
<b>USE OF ASTRO</b>						
	Astro	0	1	2	3	4
<b>TOTAL</b>						47

<b>TOTAL FRONT OFFICE</b>	<b>205</b>
---------------------------	------------

## 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
<b>ATTITUDE</b>						
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
<b>TOTAL</b>							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		
<b>TOTAL</b>							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
<b>TOTAL</b>					<b>30</b>

<b>TOTAL BACK OFFICE</b>	<b>115</b>
--------------------------	------------