



Consejo Federal de Educación

"2011-Año del Trabajo Decente, la Salud y Seguridad de los Trabajadores"

Res. CFE Nro. 149/11
Anexo XIII

Marco de Referencia
para la definición de las ofertas formativas y los
procesos de homologación de certificaciones

Organizador de Operaciones Hoteleras

Agosto 2011

Marco de referencia Organizador de Operaciones Hoteleras

I. Identificación de la certificación

- I.1. Sector/es de actividad socio productivo: **HOTELERÍA**
- I.2. Denominación del perfil profesional: **ORGANIZADOR DE OPERACIONES HOTELERAS**
- I.3. Familia profesional: **ORGANIZADOR DE OPERACIONES HOTELERAS**
- I.4. Denominación de la certificación de referencia: **ORGANIZADOR DE OPERACIONES HOTELERAS**
- I.5. Nivel y ámbito de la trayectoria formativa: **FORMACIÓN PROFESIONAL.**
- I.6. Tipo de certificación: **CERTIFICADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL.**
- I.7. Nivel de la Certificación: **III**

II. Referencial al Perfil Profesional del Organizador de Operaciones Hoteleras.

Alcance del perfil profesional

El **Organizador de Operaciones Hoteleras** estará capacitado, de acuerdo a las actividades que se desarrollan en el perfil profesional, para: supervisar y gestionar las áreas operativas de un establecimiento que ofrece hospedaje y servicios complementarios en función a la buena atención a los huéspedes.

Es competente de entender y realizar funciones ejecutivas de aquellas demandas emanadas de los niveles técnicos y jerárquicos relativos y gestionar las acciones específicas de cada sector, operativo y administrativo, observando principios de conducción de eficacia y eficiencia, generando un espacio de calidad y validez operativa, aplicando las políticas y procedimientos fijados por las autoridades máximas del Establecimiento y la realización de todas aquellas funciones relacionadas con el proceso de gestión del Hotel.

Funciones que ejerce el profesional

El **Organizador de Operaciones Hoteleras** está capacitado para supervisar el funcionamiento de las áreas operativas en todos los turnos; determinar las secuencias operativas; verificar la interacción entre los departamentos, considerando los requerimientos de los huéspedes o clientes, la rentabilidad esperada y los estándares de calidad preestablecidos.

1. Supervisar, organizar gestionar las actividades de reservas, recepción, conserjería, caja y comunicaciones.

El **Organizador de Operaciones Hoteleras** está capacitado para distribuir y asignar funciones del front office, realizar la estrategia operativa de las reservas de habitaciones y de otros sectores, supervisar el check in, check out, bloqueos, salidas tardías, cortesías, y movimiento de fondos y controlar las operaciones de atención del huésped durante su estadía. Del mismo modo, atiende las peticiones y quejas, soluciona problemas, anticipándose a las necesidades y expectativas de los huéspedes, resuelve situaciones especiales, identificando las de propia resolución y de derivación conforme a las responsabilidades y principios de autoridad dispuesto por la Gerencia.

2. Organizar, supervisar y dirigir el servicio de limpieza, acondicionamiento y mantenimiento del establecimiento

El **Organizador de Operaciones Hoteleras** está capacitado para verificar el estado de acondicionamiento de las habitaciones y áreas públicas; distribuir y asignar tareas a los responsables de las distintas áreas operativas del establecimiento y articular con el área de mantenimiento las actividades de intervención preventiva y/o correctiva

3. Controlar el desarrollo de acciones comerciales y de marketing

El **Organizador de Operaciones Hoteleras** está capacitado para supervisar el cumplimiento de los pronósticos de ingresos por habitaciones, alimentos, bebidas y otras facilidades que ofrece el Hotel; aplicar las estrategias comerciales que emanen de la gerencia; informar sobre el avance del plan de comercialización y proponer nuevas ofertas de acuerdo a las necesidades detectadas

4. Conducir y supervisar el aprovisionamiento y la realización del servicio de alimentos y bebidas.

El **Organización de Operaciones Hoteleras** está capacitado para controlar el estado de los depósitos, la recepción de mercaderías, la rotación de stock de acuerdo a la oferta; asistir en el control de producción del área de alimentos y bebidas; verificar el cumplimiento de lo pautado para los diferentes servicios (salón, eventos, etc.). Supervisa todo el ciclo de la operación de Alimentos y Bebidas: administración, producción y servicio.

Área ocupacional

El **Organizador de Operaciones Hoteleras** se desempeña en emprendimientos de distinta envergadura, entre otros: Hoteles de diferentes categorías, aparts hotel, complejo de cabañas, hosterías y todas aquellas figuras comerciales de alojamiento, provisión de alimentos y bebidas y otras facilidades.

Desarrolla su actividad en todo el ámbito del Hotel, bajo la Supervisión de la Gerencia, de acuerdo a la categoría del Hotel. Interactúa directamente con los responsables de las distintas áreas o departamentos operativos, a saber: Front Office, Alimentos y Bebidas, Ama de Llaves, Mantenimiento, Marketing y Ventas, y Contabilidad y Finanzas.

III. Trayectoria Formativa del Organizador de Operaciones Hoteleras

1. Las capacidades profesionales y los contenidos de la enseñanza

El proceso de formación, habrá de organizarse en torno a la adquisición y la acreditación de un conjunto de **capacidades profesionales** que están en la base de los desempeños profesionales descritos en el perfil del **Organizador de Operaciones Hoteleras**.

Capacidades profesionales para el perfil profesional en su conjunto

- Aplicar criterios de planificación de servicios de hospedaje según los lineamientos de la empresa.
- Priorizar que la operación hotelera-gastronómica se desarrolle de acuerdo a los objetivos (mercado-meta), generando satisfacciones mutuas.
- Verificar el resultado de las políticas planificadas establecidas, entre otras; medir los resultados comerciales: mayor ocupación uniforme y una tarifa promedio que conduzca a un retorno de inversión deseable. Son considerados planes, las políticas, procedimientos, normas y métodos de trabajo, en líneas generales; los planes establecen orientación en la toma de decisiones, sobre métodos estructurados para realizar actividades en forma eficiente.
- Liderar el trabajo de su equipo.
- Aplicar técnicas de programación de actividades pre-establecidas de acuerdo a la información disponible; capacita en forma permanente (corrige errores); en cuanto a las normas son aquellas políticas y procedimientos que se desprenden de la cultura comercial y institucional del Hotel (usualmente de criterios diferentes en cada establecimiento).
- Interpretar y analizar datos de los balances diarios que le proporciona el auditor nocturno y las novedades del día anterior, del actual y de los pronósticos de días posteriores,
- Establecer relaciones funcionales y/o jerárquicas en el espacio social de trabajo, relacionándose con todos los responsables de cada área, intercambiando novedades y manteniendo armonía en las relaciones internas.
- Comprender y producir diferentes tipos de actos comunicativos orales y escritos complejos relacionados al área específica laboral en una segunda lengua.

Asimismo, se indican los **contenidos** de la enseñanza que se consideran involucrados en los procesos de adquisición de estas capacidades. Los contenidos deben ser desarrollados en el contexto del Nivel de Certificación.

Contenidos de la enseñanza relacionados con las capacidades

- La comunicación y la atención al huésped: Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la calidad total en la atención del huésped. Procesos de comunicación y sus barreras. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales. Resolución de problemas de comunicación. Interpretación de normas de actuación en función de los perfiles de los huéspedes actuales y potenciales.
- Tratamiento, confección y análisis de pronósticos de reservas. Desarrollo de los procedimientos de confirmación, modificación y cancelación de reservas, uso de documentación. Análisis de técnicas de gestión de reservas y aplicación. Confección de presupuesto del Sector.
- Procedimientos de facturación y cobro aplicados: Diferenciación de los diversos medios de pago y su concreción. Aplicación de políticas y procedimientos de garantías. Análisis de las operaciones de facturación y cobro/uso de valores (tanto contado como crédito) de servicios a huéspedes, por procedimientos manuales e informatizados. Carga de la renta, gastos de huéspedes y ventas varias. Cierre diario y confección de balances y estadísticas con el Auditor Nocturno.
- Procesos y actividades en establecimientos que prestan servicios de hospedaje: las actividades en los horarios de los diferentes turnos, movimientos en los mismos; disponibilidad habitacional diaria sobre la base de registros electrónicos o manuales, listados, asignación de roles, estadísticas, pronósticos de reservas, cancelaciones. Reporte de novedades y soluciones de acuerdo al seguimiento que realice con aquellos comentarios consignados en el libro de novedades de Recepción.
- Políticas y procedimientos del establecimiento referentes al uso de la operación de la reserva, ingreso, atención durante la estadía y egreso. Criterios de aplicación. Programa las actividades del área. Movimientos operativos del Hotel. Informes de datos según los sistemas operativos que tenga en uso.
- La operatoria hotelera eficaz, métodos de operación hotelera, (gastos mínimos de esfuerzo, pasos o rutinas, resultados de amplia satisfacción de los huéspedes).
- Contemporaneidad con el mercado turístico nacional e internacional: diferenciación de los elementos componentes de la oferta y demanda turísticas nacionales e internacionales. Análisis cuantitativo y cualitativo del sector de la hotelería y el turismo. Análisis de la estructura de los mercados del turismo y la hotelería. Principales mercados emisores y receptores. Especificidades del mercado turístico relativo al subsector de alojamiento, como principal proveedor de servicios turísticos. Identificación de las principales fuentes de información turística local, nacional, y proveedores de transportación, en el contexto donde se desarrolle su gestión.
- El huésped en hotelería y turismo. Perfiles. La segmentación del mercado. Diferenciación. Posicionamiento. Identificación y clasificación de las necesidades. Definición de elementos de motivación e innovación. Factores influyentes en la compra de servicios hoteleros y gastronómicos. Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en servicios de naturaleza corporativa, casual y turística. Segmentación de mercados y profundización en los criterios de segmentación y nichos emergentes y potenciales. Canales de distribución, de acuerdo, la cultura del establecimiento en comercializar sus servicios.
- Técnicas de venta y negociación: identificación de la actividad de los vendedores (ejecutivos de cuentas) y técnicas de venta. Análisis de los competidores directos e indirectos. Manejo de la demanda y de la oferta del entorno. Reconocimiento de la importancia de la comunicación interpersonal: saber escuchar, saber hablar. Definición de las reglas básicas de habilidad social e imagen personal.
- Desarrollo de acciones comerciales y de marketing. Observación de los huéspedes alojados y servidos. Búsqueda y uso de información para penetrar en el mercado. Diferenciación y posicionamiento en el mercado, características para que el establecimiento logre la permanencia exitosa en el mercado-meta.

- Operación comercial, datos obtenidos y proporcionados por la administración. Procedimientos que indiquen el valor que tenga el huésped del Hotel.
- Acopio de datos sobre la segmentación de los huéspedes alojados; su identificación para la inserción de su oferta en un mercado con amplia diversidad.
- El mercado donde se desarrolla su actividad: turístico y ocasional. La oferta y la demanda. Diferencia de las ofertas de la competencia.
- Procesos de Alimentos y Bebidas. Resultados y reportes, datos, estadísticas, facturación, cobranzas y grados de satisfacción de los clientes. Relaciones con el chef y autoridades, de acuerdo al organigrama estructural del área de A & B; manteniendo relaciones armónicas con el personal, respetando los canales orgánicos.
- Eventos y protocolo: descripción del origen, clases, utilidad y usos sociales del protocolo. Identificación de los diferentes eventos. Aplicación de técnicas de ventas a eventos. Fases de administración, producción y servicio de cada evento. Mise-en-place en diferentes eventos. Planilla de funciones. Seguimiento del evento. Análisis de técnicas de protocolo y presentación personal.
- Instalaciones complementarias y auxiliares de establecimientos de hospedaje: bar; salón comedor, salones para eventos, cocina, depósitos, cámaras, office. Instalaciones deportivas (piscina, gimnasios, etc.) y jardines. Instalaciones auxiliares. Sala de máquinas, diferentes tipos de energía disponibles, combustibles y otros recursos de los establecimientos de hospedaje.
- Gestión de la seguridad en establecimientos de hospedaje: El servicio de seguridad: equipos e instalaciones. Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de siniestros y riesgos varios. Procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia. Identificación de salidas en caso de evacuación, simulacros legalmente obligados. Justificación de la aplicación de valores solidarios y humanitarios en casos de siniestro.
- Gestión y control presupuestarios en las áreas de alojamiento: la gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control. Concepto y propósito de los presupuestos. Justificación. Definición de ciclo presupuestario. Control de desviaciones y/o modificaciones. Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos más característicos en todas las áreas. Interpretación de los pronósticos de alojamiento y las variantes en los gastos a realizar en períodos fijados por la Gerencia del establecimiento.
- La organización en los establecimientos de alojamiento: interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de alojamiento. Tipología y clasificación de los establecimientos de alojamiento. Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales. Patrones básicos de organización tradicional en todas las áreas: tradicional y de acuerdo a cada estructura. Organigramas (esquemas) y relaciones inter-departamentales que caracterizan a los distintos tipos de alojamientos. Diferenciación de los objetivos de todos los departamentos y distribución de funciones. Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan a solicitud de la administración que regulan el marco de tales estructuras internas. Interpretación de planos de ingeniería y arquitectura.
- La función de integración de personal en todos los departamentos. Definición y objetivos. Relación con la función de la operación y organización. Manuales de políticas y procedimientos de las operaciones: análisis, comparación y redacción. Programas de formación para personal (capacitación).
- La dirección de personal en el área de alojamiento: La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones. Asignación, selección, reclutamiento y capacitación. Personal disponible en el entorno. Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones. Delegación de responsabilidades en la solución de problemas y toma de decisiones. La dirección y el liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones. Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo. Preponderancia de la profesionalidad y trabajo en equipo. Rotación de tareas. Reclutamiento interno. Planes de capacitación continua.
- Legales. Regulaciones de habilitación de todo el ámbito de los establecimientos que prestan servicios de hospedaje.

- Inglés: Nivel conceptual: Áreas lexicales específicas (business, socializing, travel, hotels, money, food and drinks). Funciones y nociones. Formas gramaticales. Pronunciación y entonación (diferentes acentos). Situaciones sociales relativas a distintas culturas. Nivel lingüístico formal: Estructuras gramaticales. Léxico. Relaciones. Nivel semántico: Comprensión (texto oral-lectura de texto escrito). Producción (expresión oral-escritura y redacción). Nivel de comunicación: Conocimientos sobre el comportamiento interpersonal (oral y escrito). Actividad física: a) Verbales. En lengua materna. En Inglés (write-speak) b) No verbales. Circle-box-bracket (indicate a,b,c/1,2,3/T-F/same-opposite/mark-act). Grado de libertad (More-less help) Grado de conciencia. Internal-external to text. Grado de propósito. Implicit-explicit reasons (answer T-F/answer T-F My answer is based on sentence: Answer.... why?/Is the answer T or F. If it is false, rewrite it to make it true).
- Aplicaciones informáticas específicas para la administración de áreas de alojamiento: Tipos y comparación. Programas a medida y oferta estándar del mercado. Utilización.
- Gestión de la calidad total: evolución histórica de la calidad. El concepto de calidad en los servicios. La gestión de la calidad total y mejoramiento continuo. Técnicas del Kaizen) Sistemas y normas de calidad. El sistema de calidad para hoteles y distintos tipos de alojamiento. Creación de grupos de mejora o comités de calidad La acreditación de la calidad. Implementación de un sistema de calidad. Factores clave. Proyecto, programas y cronograma. Diseño de los servicios. Especificaciones de la calidad de los servicios. Estándares de calidad, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo. La gestión por procesos. Indicadores y otros procedimientos para el control de la calidad. Las herramientas básicas para la mejora de la calidad. La evaluación de la satisfacción del huésped. Cuestionarios de satisfacción, seguimiento del libro de novedades y comentarios de personal de contacto. Procedimientos para el tratamiento de las quejas y sugerencias. Evaluación del sistema de calidad. Autoevaluaciones y auditorías. Procesos de certificación de la calidad en servicios.

2. Carga horaria mínima

El conjunto de la formación profesional del *Organizador de Operaciones Hoteleras* requiere una carga horaria mínima total de 800 Hrs. Reloj

3. Referencial de ingreso¹

Se requerirá del ingresante la formación Secundaria o equivalente, acreditable a través de certificaciones oficiales del Sistema Educativo Nacional (Ley N° 26.206).

Para los casos en que los aspirantes carezcan de la certificación mencionada, cada Jurisdicción implementará mecanismos de acreditación, que aseguren el dominio de los conocimientos previos necesarios para el aprendizaje específico de las capacidades profesionales del Marco de Referencia (Art 18 Ley N° 26.058 - Puntos 32, 33 y 34 Resolución CFE N° 13/07).

4. Prácticas Profesionalizantes

Uno de los ejes de la propuesta didáctica es situar al participante en los ámbitos reales de la producción Hotelera.

La jurisdicción que desarrolle la oferta formativa de *Organizador de Operaciones Hoteleras*, deberá garantizar los recursos necesarios que permitan la realización de las prácticas profesionalizantes tales como las que a continuación se mencionan y que resultan indispensables para poder evaluar las capacidades mencionadas anteriormente.

Estas prácticas implican la utilización por parte de los participantes la realización en todas las áreas del Establecimiento para familiarizarse y adquirir aprendizajes para su futura inserción laboral

¹ De acuerdo a la Ley N° 26.058 (CAP III), Resolución CFCyE N° 261/06 y Resolución CFE N° 13/07.

Son situaciones de aprendizaje gestionadas según diferentes modalidades por la institución educativa, referenciadas en desempeños, criterios y entornos significativos del ejercicio de un rol profesional e incentivan la práctica reflexiva mediante la puesta en juego de esquemas de pensamiento, de percepción, evaluación y acción, integrando capacidades, conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en la trayectoria de formación. Podrán asumir diferentes formas ya sea de proyecto, microemprendimiento o formación en el centro de trabajo.

La carga horaria destinada a la realización de las prácticas profesionalizantes, debe ser como mínimo del **50% del total del curso.**