

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.-----

Asunción, 05 de octubre de 2023.

VISTO: la Nota MTESS – MEC – UTI/N° 02/2023, de fecha 02 de octubre de 2023, con Mesa de Entrada Institucional N° 8584/23 en fecha 03 de octubre de 2023, presentado por el Señor Alfredo Mongelós, en su carácter de Coordinador General de la Unidad Técnica Interministerial (UTI), por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; a través de la cual solicita la aprobación, mediante resolución, del perfil profesional de «Recepción en establecimientos de alojamiento y sus módulos formativos asociados», correspondientes a la familia profesional de Hospitalidad (HOSP), del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales (CNPP); y

CONSIDERANDO:

- Que,** el Perfil Profesional de «Recepción en establecimientos de alojamiento» y sus módulos formativos asociados y sus módulos formativos asociados, han sido diseñados con base en las Guías Metodológicas para: 1) la Definición de Perfiles Profesionales; y, 2) el Diseño de Módulos Formativos asociados a Perfiles Profesionales del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales, ambas aprobadas mediante la Resolución Ministerial MTESS N° 1483/2020 de fecha 20 de octubre de 2020, como materiales de gestión que contribuyen al logro de las iniciativas estratégicas planteadas para el fortalecimiento de la Educación y Formación Técnica y Profesional (EFTP) en todos los niveles de cualificación.-----
- Que,** por Resolución MTESS N° 732/17 de fecha 18 de octubre de 2017, se ha aprobado la estructura de los instrumentos a ser utilizados en la Identificación de los Perfiles Profesionales y el Diseño de los Módulos Formativos asociados para la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales.-----
- Que,** existe la necesidad de fortalecer el sistema integrado para la gestión de la Educación y Formación Técnica y Profesional (EFTP), en coordinación con el Ministerio de Educación y Ciencias (MEC) y el sector productivo, para avanzar en la construcción de un Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales que responda a las necesidades del mercado laboral.-----
- Que,** el citado perfil de «Recepción en establecimientos de alojamiento» y sus módulos formativos asociados y sus módulos formativos asociados, correspondientes a la familia profesional de Hospitalidad (HOSP) del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales (CNPP); han sido debidamente analizados y validados conforme a requerimientos del sector productivo, con base en las Guías Metodológicas para la



Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Definición de Perfiles Profesionales y el Diseño de Módulos Formativos asociados, en el marco de la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales.----

Que, la Ley N° 5115/13 "Que crea el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social" en su artículo 3° "OBJETIVOS" dispone: "*Son objetivos principales del Ministerio, en el ámbito de su competencia entre otros, los siguientes: ... 4. Formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las políticas nacionales y sectoriales en las materias socio-laborales, derechos fundamentales en el ámbito laboral incorporando la perspectiva de género, seguridad y salud en el trabajo, difusión de la normativa, información laboral y del mercado de trabajo, diálogo social, en los conflictos y relaciones de trabajo, seguridad social, inspección del trabajo, promoción del empleo, intermediación laboral, formación profesional y capacitación para el trabajo, normalización y certificación de competencias laborales, autoempleo, reconversión laboral y migración laboral*".-----

Que, el Decreto N° 5442/2016, de fecha 17 de junio de 2016, reglamentó la Ley N° 1652 de fecha 26 de diciembre de 2000, que creó el Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral, y en su artículo 8° establece: "*...tendrá las siguientes funciones: a) Planificar los programas públicos de capacitación; b) establecer las normas de aprobación, mediante la expedición de acreditaciones, de las instituciones de capacitación y acreditarlas conforme con las disposiciones del Título II del presente Decreto; c) Establecer las normas de reconocimiento de los cursos elegibles para impartirse en el sistema, y velar por su aplicación; entre otras...*".-----

Que, por su parte la Ley N° 1265/1987 "QUE MODIFICA LA LEY N° 253/71 "QUE CREA EL SERVICIO NACIONAL DE PROMOCIÓN PROFESIONAL", establece en su Art. 2°: "*... El SNPP tendrá como finalidad promover y desarrollar la formación profesional de los trabajadores, en todos los niveles y sectores de la economía, atendiendo fundamentalmente a la política ocupacional del Gobierno y al proceso de desarrollo nacional...*". Y el art. 3° establece que: "*Para lograr su finalidad, el SNPP tiene las siguientes atribuciones: a) Organizar y coordinar un sistema nacional de formación profesional y gerencial, de todos los sectores de la actividad económica, de conformidad con la política general del Gobierno*".-----

Que, la Ley N° 5749/17 "Que establece la Carta Orgánica del Ministerio de Educación y Ciencias", en su artículo 28 dispone que "*La Unidad Técnica Interministerial será la responsable de instalar y mantener actualizado el Sistema Nacional de*



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Mónica Rocalde De Giacomi
MTESS

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.-----

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Cualificaciones Profesionales": Del mismo modo, el artículo 29 establece como una de las funciones de la Unidad Técnica Interministerial "...d) *"Desarrollar y mantener actualizado el Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales"*.-----

Que, la Ley N° 5115/13, en su artículo 11 "Funciones Generales", establece que la Máxima Autoridad Institucional en las áreas de trabajo, empleo y seguridad social, ejercerá las siguientes funciones y atribuciones generales: inc. 7 *"Adoptar medidas de administración, coordinación, supervisión y control necesarias para asegurar el cumplimiento de las funciones de su competencia"*.-----

POR TANTO, en ejercicio de sus atribuciones;

LA MINISTRA DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

RESUELVE:

Art. 1° APROBAR el perfil profesional de «Recepción en establecimientos de alojamiento y sus módulos formativos asociados», correspondientes a la familia profesional de Hospitalidad (HOSP), del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales (CNPP); (Versión 1)" conforme al Anexo que forma parte de la presente Resolución.-----

Art. 2° DISPONER que la Unidad Técnica Interministerial proceda a:

- a. Arbitrar los mecanismos necesarios para la utilización e implementación efectiva de los Perfiles Profesionales y sus Módulos Formativos asociados, aprobados por la presente Resolución, en forma conjunta con su par del Ministerio de Educación y Ciencias (MEC).-----
- b. Encomendar la revisión y actualización - conforme a requerimientos del sector productivo- de los Perfiles Profesionales y sus Módulos Formativos asociados, aprobados mediante la presente resolución.-----
- c. Coordinar el acompañamiento, monitoreo y seguimiento de la efectiva implementación de los Perfiles Profesionales y los Módulos Formativos asociados al mismo, aprobados por la presente resolución.-----

Art. 3° ABROGAR los anexos de la Resolución MTESS N° 4051/19 de fecha 19 de noviembre de 2019 "POR LA CUAL SE APRUEBAN LOS PERFILES PROFESIONALES DE DIRECCIÓN Y PRODUCCIÓN EN COCINA, DE RECEPCIÓN EN



Abg. Marta
Secretaría General
Ministerio de Trabajo,
Empleo y Seguridad Social



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO, DE PASTELERÍA Y REPOSTERÍA, Y DE TURISMO RURAL, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD – HOSP, DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS, referidos a la perfil profesional de Recepción en Establecimientos y a sus módulos formativos asociados.

Art. 4° COMUNICAR a quienes corresponda y cumplir con lo establecido en el artículo 4° de la Ley N° 1784/17, para su archivo.



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

ANEXO I

PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES.	VERSIÓN 1 AÑO: 2023
--	--------------------------------

**FAMILIA PROFESIONAL:
HOSPITALIDAD (HOSP)**

**PERFIL PROFESIONAL:
"Recepción en Establecimientos de Alojamiento"**

Nivel de Cualificación: 3 (tres)

Junio, 2023


Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


Mónica Becalde De Giacomi
Ministra MTESS



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

PERFIL PROFESIONAL

Denominación	Recepción en establecimientos de alojamiento	Nivel de Competencia	3 (tres)
Familia Profesional	Hospitalidad	Código del Perfil	HOSP0074_3
Competencia General	Ofrecer servicios de reservas, recepción y atención al cliente, satisfaciendo las expectativas del pasajero individual o de grupos, aplicando estándares de calidad, mejoramiento continuo y normas vigentes.		
Ocupaciones y Puestos de Trabajo			Código CPO
Recepcionistas y empleados de informaciones			4222
Recepcionista de hotel, Recepcionista de sanatorios			S/C
Oficial de reservas, jefe de recepción			4223
Telefonistas			
Sectores Productivos y tipo de organizaciones en los que se integra			Código CNAEP
Servicios de Alojamientos			55
Sector terciario o de servicios, desarrolla sus actividades en establecimientos de alojamiento, Hoteles de diferentes categorías, <i>Apart</i> Hoteles, complejo de cabañas, hosterías, posadas, pudiendo también desempeñarse como recepcionista de empresas, consultorios médicos y otros establecimientos similares.			
UNIDADES DE COMPETENCIA		Código CPO	Código de la Unidad de Competencia
1. Gestionar las reservas y la recepción de los pasajeros/huéspedes.		S/C	UC0161_3
2. Atender a los pasajeros/huéspedes de servicios turísticos.		4222	UC0122_2
3. Atender y registrar las comunicaciones externas e internas.		4223	UC0162_2
4. Gestionar el departamento de recepción.		S/C	UC0163_3
5. Comunicarse en inglés a nivel intermedio en las actividades de la Familia Profesional de Hospitalidad.		S/C	UC0035_3



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Ibañez de Giacomi
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

6. Comunicarse en idioma extranjero con un nivel de usuario básico en su ámbito profesional.	S/C	UC0160_2
--	-----	----------

Denominación	UC1. Gestionar las reservas y la recepción de los pasajeros/huéspedes.		
Código	UC0161_3	Nivel de cualificación	3 (tres)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
EC1. Realizar los trabajos previos al procesamiento de reserva de habitaciones teniendo en cuenta los procedimientos manuales e informáticos establecidos.	CD1.1. Organizar la actividad diaria del área, verificando la información asentada en el sistema informático y/o libro de novedades.		
	CD1.2. Completar la documentación necesaria para la gestión de las reservas, tramitando tanto de forma manual como informatizada respetando los plazos establecidos.		
	CD1.3. Procesar la información de la gestión de reservas, obteniendo datos operativos relativos a: - Previsiones de ocupación - Clientes no presentados - Modificaciones de reservas - Anulaciones - Datos de clientes y de empresas - Garantías solicitadas - Correspondencia y mensajes		
	CD1.4. Planificar la prestación del servicio de forma adecuada, teniendo en cuenta las características del establecimiento: capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de la empresa, tipología de clientes, etc.		
	CD1.5. Aplicar técnicas de ventas y negociación habituales, considerando los procedimientos del establecimiento para la utilización adecuada de los servicios.		
	CD1.6. Vender los servicios del establecimiento considerando la demanda existente y los procedimientos del establecimiento.		
EC2. Organizar la prestación del servicio de entrada y salida del cliente determinando unos procesos adecuados y rentables, según los procedimientos manuales e informáticos establecidos por la empresa.	CD2.1. Elegir los procesos más adecuados para la mayor eficacia en la prestación del servicio, a partir de los medios disponibles y la modalidad del establecimiento.		
	CD2.2. Organizar el espacio físico, teniendo en cuenta: - La adaptación a los medios disponibles - Establecimiento de un flujo de trabajo lo más correcto y rápido posible.		



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Paz
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Denominación	UC1. Gestionar las reservas y la recepción de los pasajeros/huéspedes.		
Código	UC0161_3	Nivel de cualificación	3 (tres)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
EC3. Aplicar el proceso de ingreso (<i>check in</i>) teniendo en cuenta los procedimientos manuales e informáticos establecidos y la normativa vigente.	CD2.3. Planificar la optimización de las tareas, adaptándose a:		
	- Las directrices de la empresa.		
	- La capacidad del establecimiento y tipo de oferta.		
	- El presupuesto económico.		
	- Los principios de ergonomía, seguridad e higiene.		
	CD2.4. Establecer los procedimientos específicos, para la prestación del servicio, teniendo en cuenta las características del establecimiento: capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de empresa, tipo de clientes, etc.		
	CD2.5. Establecer los procedimientos de control y aplicarlos para determinar la capacidad y eficacia de los procesos de este departamento.		
	CD3.1. Verificar las habitaciones disponibles, así como el estado de reserva para la asignación correspondiente de habitaciones teniendo en cuenta los procedimientos establecidos.		
	CD3.2. Controlar la documentación del pasajero/huésped, para formalizar el ingreso al establecimiento teniendo en cuenta los procedimientos establecidos.		
	CD3.3. Asignar una habitación, al pasajero/huésped conforme a los procedimientos del establecimiento.		
	CD3.4. Entregar la llave o sistema de apertura, informando las formas de utilización respetando los procedimientos del establecimiento.		
	CD3.5. Brindar la información sobre los servicios internos, con rapidez y cortesía, dándola en forma y tiempo establecidos.		
	CD3.6. Completar el folio del pasajero/huésped, considerando la información consignada en la tarjeta de registro.		
	CD3.7. Archivar la información del pasajero/huésped, considerando los gastos y condiciones de la tarifa acordada de acuerdo con los procedimientos del establecimiento.		



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

EC4. Aplicar el procedimiento de egreso (<i>check out</i>), teniendo en cuenta los procedimientos manuales e informáticos establecidos y normativa vigente	CD4.1. Registrar el egreso del pasajero/huésped, de acuerdo con procedimientos del establecimiento.
	CD4.2. Verificar la conformidad del pasajero/huésped, considerando estadía y calidad del servicio recibido según los procedimientos establecidos y normativa vigente.
	CD4.3. Preparar la cuenta al pasajero/huésped para su chequeo, para su posterior cobro de la factura teniendo en cuenta los procedimientos establecidos.
	CD4.4. Entregar los fondos de la facturación, a la administración considerando procedimientos del establecimiento.
	CD4.5. Cerrar las operaciones, conforme a procedimientos del establecimiento teniendo en cuenta las normativas vigentes.

Contexto de aplicación

Medios y materiales

Equipo informático.
Internet.
Software.
Central telefónica.
Materiales de oficina.
Manuales de planificación.
Manuales de archivo y gestión de la información.
Manuales de procedimientos administrativos.
Manuales de elaboración de documentos.
Página web del establecimiento.
Instrumentos de comunicación.

Información

Ley N° 1334/1998: "De Defensa del Consumidor y del Usuario".
Ley N° 125/1991: "Establece el Nuevo Régimen Tributario y sus modificaciones".
Resolución General de la Subsecretaría de Estado de Tributación N° 105/2021.
Ley N° 213/1993: "Que establece el Código del Trabajo".
Ley N° 825 /1996: "De Protección de No Fumadores y sus modificaciones".
Proyecto de Norma en Aplicación - PNA 50 018 18, Clasificación Hotelera. Guía de Interpretación de la Norma de Categorización.
Resolución N° 956/2017: Secretaría Nacional de Turismo. "Modifica parcialmente la Resolución N° 332/2010: "Que reglamenta la inscripción en el Registro Nacional de Turismo y el funcionamiento de todos los prestadores de servicios turísticos".
Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020.
Norma Paraguaya - NP 21 004 77. Seguridad Industrial. Clasificación de Fuegos. Por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).



Abg. María García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Abg. María García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. María García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Norma Paraguaya - NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones. Por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).

Ley N° 5578/2016: "De uso obligatorio de desfibrilador externo automático (DEA), en lugares públicos y privados de concurrencia masiva".

Ley N° 3585/2008: "Modifica los artículos 1º, 4º y 6º de la Ley N° 2479/04 "Que establece la obligatoriedad de la incorporación de personas con discapacidad en las instituciones públicas".

Normativa local

Ordenanzas municipales referidas a prevención de incendios, obligatoriedad de la desinfección, desinsectación y desratización de los establecimientos públicos y privados, recolección y disposición de residuos, entre otras, correspondientes a la localidad afectada.

Principales resultados del trabajo

- Actividad diaria, basado en sistema informático y/o libro de novedades, organizado.
- Gestión de reserva, basado en documentación, realizado.
- Prestación de servicios, basado en características del establecimiento, planificado.
- Optimización de las tareas, planificadas.
- Estado de las reservas, y su proceso optimizando las características del establecimiento, planificado.
- Disponibilidad de las habitaciones, basados en los procesos internos, verificados.
- Documentación del Huésped, formalizando su ingreso al establecimiento, controlado.
- Habitación al Huésped, asignada.
- Llave y /o sistema de apertura informado según caso, entregada.
- Servicios internos ofrecidos por el establecimiento, informados.
- Folio u ficha del huésped, en base a datos necesarios, completados.
- Egreso del Huésped, registrada.
- Conformidad del Huésped en los servicios recibidos, verificada.
- Cuenta del cliente, preparada.
- Facturación emitida administrativamente, entregada.



Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomini
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Denominación	UC2. Atender a los pasajeros/huéspedes de servicios turísticos.		
Código	UC0122_2	Nivel de cualificación	2 (dos)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
EC1. Colaborar con la cultura y el sistema de calidad adoptado en el establecimiento para contribuir al logro de los objetivos de la empresa.	CD1.1. Aplicar los procesos e instructivos del sistema de calidad adoptados por la empresa.		
	CD1.2. Difundir la cultura de la calidad adoptada en el establecimiento, construyéndose en el sistema y herramientas de calidad y fomentando su participación en la aplicación de buenas prácticas y en la mejora continua.		
	CD1.3. Potenciar acciones que fomenten la cultura y el sistema de calidad en las diferentes actividades de su área.		
	CD1.4. Aplicar los indicadores y el control de la calidad interno establecido, informando a su superior jerárquico de los resultados obtenidos.		
	CD1.5. Efectuar la evaluación periódica, a su nivel, de la cultura y el sistema de calidad adoptado en su ámbito de responsabilidad, verificando la aplicación de los procedimientos e instrucciones establecidos.		
EC2. Atender los requerimientos de los pasajeros/huéspedes, brindando información de acuerdo con el protocolo de servicio y a los procedimientos establecidos.	CD2.1. Reconocer los servicios que pueden ofrecerse al cliente para lograr los objetivos económicos del establecimiento.		
	CD2.2. Aplicar las técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores y situaciones, logrando una comunicación eficaz y evitando conflictos.		
	CD2.3. Ofrecer los diferentes servicios que ofrece el establecimiento (bar, restaurante, lavandería, telefonía, y otros), considerando las necesidades de los huéspedes relativas a seguridad, confort y conveniencia respetando los procedimientos de la empresa.		
	CD2.4. Responder las solicitudes de los huéspedes, interpretando sus necesidades y considerando los procedimientos del establecimiento y aplicación de reglas de cortesía.		
	CD2.5. Coordinar las acciones comunicativas que se efectúan con los pasajeros/huéspedes de forma que se obtenga la satisfacción de los deseos del cliente, procurando actuar con la mayor celeridad posible.		
	CD2.6. Comunicar las normas de seguridad a los pasajeros/huéspedes, evitando, en la medida de lo posible,		



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Denominación	UC2. Atender a los pasajeros/huéspedes de servicios turísticos.		
Código	UC0122_2	Nivel de cualificación	2 (dos)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
	hurtos y robos, informando de circunstancias inusuales para proporcionar seguridad a los huéspedes y una buena imagen del establecimiento.		
	CD2.7. Respetar los procedimientos de confidencialidad y normas de protocolo establecidas en el trato con los clientes, en función del tipo de establecimiento y normativas internas.		
EC3. Aplicar en caso de accidentes, protocolo en primeros auxilios y de combate a incendios, de acuerdo con los protocolos establecidos en la empresa.	CD3.1. Solicitar ayuda en caso de accidentes o enfermedades de los clientes, a los servicios de rescate y otros organismos de asistencia sanitaria, atendiendo los requerimientos de los profesionales y poniendo a su disposición las instalaciones y todos los medios que puedan ser requeridos, teniendo para ello los equipos de comunicación asegurados permanentemente.		
	C.D.3.2. Identificar el tipo de accidente ocurrido para adoptar las medidas de acuerdo con los protocolos vigentes.		
	C.D.3.3. Aplicar, en caso necesario, las técnicas de primeros auxilios en función del tipo de lesión (fracturas, cortaduras con objetos punzantes, quemaduras, hemorragias, luxaciones, entre otros) en los accidentes ocurridos en el desempeño del trabajo de acuerdo con los protocolos establecidos.		
	C.D.3.4. Aplicar, en caso necesario, maniobras de reanimación cardio pulmonar (RCP), de acuerdo con los protocolos establecidos.		
	C.D.3.5. Manejar los equipos portátiles de extinción de incendio de acuerdo con el tipo de fuego, en función de la causa y origen del incendio.		
EC4. Atender las peticiones y quejas planteadas por los pasajeros/huéspedes, de forma que se les facilite el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.	CD4.1. Atender los reclamos, las peticiones, quejas y sugerencias por los diferentes medios (personal, escrito, vía electrónica y redes sociales), primeramente, analizando las fundamentaciones para luego ser derivado a las áreas correspondientes, según lo indique el manual de procedimientos.		
	CD4.2 Comunicar las modificaciones que se producen en los servicios prestados al cliente, en forma y tiempo adecuados siguiendo los procedimientos establecidos, al personal		



Mónica Recalde De Giacomini
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Denominación	UC2. Atender a los pasajeros/huéspedes de servicios turísticos.		
Código	UC0122_2	Nivel de cualificación	2 (dos)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
	dependiente y a los demás departamentos implicados, para adecuar administrativamente la nueva situación.		
	CD4.3. Adoptar las actuaciones necesarias ante situaciones adversas, aplicando los criterios establecidos e idóneos para cada situación.		
	CD4.4 Atender a los pasajeros/huéspedes, con amabilidad, eficacia y máxima discreción, registrándose y derivados al departamento correspondiente para su rápida resolución.		
	CD4.5. Realizar la verificación relacionada a la satisfacción del cliente, buscando la fidelización y mostrando una buena imagen del establecimiento de acuerdo con el protocolo de la empresa y las normativas vigentes.		

Contexto de aplicación
Medios y materiales
Equipo informático. Internet. Software. Central telefónica. Materiales de oficina. Manuales de comunicación. Manuales de procedimientos. Manual de Buenas Prácticas.
Información
Normativa legal. Información turística. Información de servicios básicos a clientes sobre el funcionamiento y los servicios del establecimiento y sobre los recursos y servicios del entorno. Información interna referente a las políticas y programas de la empresa. Procedimiento de atención a clientes. Manual de procedimientos de resolución de quejas y reclamaciones. Procedimientos de la empresa. Portafolio de servicios. Precios. Ley N° 1.334/1998: "Establece la Ley de Defensa del consumidor y usuario". Ley N° 213/1993: "Que establece el Código del Trabajo". Ley N° 825/1996: "De Protección de No Fumadores y sus modificaciones". Ley N° 1160/1997 Código Penal - Art 117 - Omisión de auxilio existe cuando una persona pudiendo hacerlo sin riesgo personal, no salva a otra la vida de la muerte o de una lesión considerable. Proyecto de Norma en Aplicación - PNA 50 018 18, Clasificación Hotelera. Guía de Interpretación de la Norma de Categorización. Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020 Normativa vigente sobre el manejo de quejas y reclamos en la prestación de servicios turísticos. (SENATUR - Atención Ciudadana). Ley N° 5578/2016: "De uso obligatorio de desfibrilador externo automático (DEA), en lugares públicos y privados de concurrencia masiva".



Abg. María García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Abg. María García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Ley N° 3585/2008: "Modifica los artículos 1º, 4º y 6º de la Ley N° 2479/04 "Que establece la obligatoriedad de la incorporación de personas con discapacidad en las instituciones públicas".

Principales resultados del trabajo

- Procesos e instructivos del sistema de calidad adoptados por la empresa, aplicado.
- Cultura de la Calidad, adoptado en el establecimiento, difundido.
- Acciones que fomenten la cultura y el sistema de calidad en las diferentes actividades, potenciado.
- Indicadores y el control de la calidad interno, aplicado.
- Evaluación periódica a su nivel de la cultura y sistema de calidad, adoptado.
- Técnicas de ventas y negociación, aplicado.
- Solicitudes de los pasajeros/huéspedes, atendidas.
- Normas de seguridad a los pasajeros/huéspedes, comunicado.
- Procedimientos de confiabilidad y normas de protocolo, respetado.
- Huéspedes informados de la utilización y tipología de servicios disponibles en el establecimiento.
- Técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores y situaciones, aplicadas.
- Diferentes servicios que brinda el establecimiento, ofrecido
- Solicitudes de los pasajeros/huéspedes, atendidas.
- Normas de Seguridad a los pasajeros/huéspedes, comunicado
- Procedimiento de confiabilidad y normas de protocolo, respetado.
- Tipos de accidentes adoptando medidas, identificados.
- Caso necesario, aplicación de protocolo de primeros auxilios, aplicado.
- Caso necesario, maniobra de RCP (reanimación cardio pulmonar), manejado.
- Reclamos, las peticiones, quejas y sugerencias por los diferentes medios (personal, escrito, vía electrónica y redes sociales), atendidos.
- Modificaciones que se producen en los servicios prestados al cliente, en forma y tiempo adecuados siguiendo los procedimientos establecidos, comunicado.
- Actuaciones necesarias ante situaciones adversas, adoptadas.
- Clientes, con amabilidad, eficacia y máxima discreción, registrándose y derivados al departamento correspondiente para su rápida resolución, realizado.



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Glacom
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Denominación	UC3. Atender y registrar las comunicaciones externas e internas		
Código	UC0162_2	Nivel de cualificación	2 (dos)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
EC1. Utilizar las técnicas y medios externos e internos de comunicación adecuados a cada tipo de cliente, según los procedimientos manuales e informáticos establecidos por la empresa.	CD.1.1. Utilizar los medios técnicos de comunicación disponibles (telefonía, internet, mensajería, telefax, otros) y seleccionando el más adecuado para responder a las situaciones planteadas.		
	CD.1.2. Establecer la comunicación con los clientes de forma fluida, utilizando el medio más eficaz en caso necesario en idiomas extranjeros, para poder lograr una buena interacción y comprensión en la comunicación.		
	CD.1.3. Asegurar las comunicaciones tanto internas como externas, para que llegue a los destinatarios adecuados, manteniendo una absoluta discreción y asegurando la confidencialidad de estas.		
	CD.1.4. Obtener las acciones comunicativas de forma que, la satisfacción de los clientes, siempre de acuerdo con la deontología profesional, siguiendo la política marcada por la empresa, y cumpliendo la legislación vigente.		
EC2. Atender y controlar los servicios de mensajería, correspondencia y despertador, según los procedimientos manuales e informáticos establecidos por la empresa.	CD.2.1. Recibir los mensajes para los huéspedes alojados en el establecimiento, teniendo en cuenta los formatos y procedimientos establecidos.		
	CD.2.2. Realizar la transmisión de los mensajes a los huéspedes, teniendo en cuenta los protocolos establecidos por la empresa.		
	CD.2.3. Ofrecer el servicio de llamada despertador o recordatorio, a los pasajeros/huéspedes conforme a los procedimientos establecidos.		
EC3. Atender las llamadas teniendo en cuenta los procedimientos manuales e informáticos establecidos por la empresa.	CD3.1. Transcribir los mensajes telefónicos, en notas y derivados a las áreas correspondientes según procedimientos establecidos por la empresa.		
	CD3.2. Suministrar la información, a través del teléfono atendiendo los procedimientos establecidos por la empresa.		
	CD3.3. Atender los requerimientos de los pasajeros/huéspedes, según procedimientos establecidos por la empresa.		
EC4. Controlar el sistema de facturación de las telecomunicaciones y servicios de	CD4.1. Verificar la tarifa vigente de llamadas locales e internacionales, conforme a los procedimientos establecidos.		



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Monica Recalde De Giacinti
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Denominación	UC3. Atender y registrar las comunicaciones externas e internas		
Código	UC0162_2	Nivel de cualificación	2 (dos)
Elementos de competencia		Criterios de desempeño	
mensajería conforme a los procedimientos manuales e informáticos establecidos.		CD4.2. Aplicar las tarifas vigentes, de acuerdo con los servicios solicitados por el pasajero/huésped conforme a los procedimientos establecidos.	
		CD4.3. Elaborar los reportes generados, según procedimientos establecidos por la empresa.	

Contexto de aplicación
Medios y materiales
Central telefónica. Equipo informático con Software. Páginas webs. Instrumentos de comunicaciones. Muebles y Materiales de oficina. Base de datos. Bloc de Mensajes y/o sistemas de mensajería electrónica.
Información
Normativa legal. Información turística. Información de servicios básicos. Procedimiento de atención a clientes. Información interdepartamental y jerárquica. Procedimientos de la empresa. Portafolio de servicios. Precios. Tarifas telefónicas y de comunicaciones Ley N° 1334/1998: "De Defensa del Consumidor y del Usuario". Código del Trabajo. Ley N° 213/1993 Secretaría Nacional de Turismo. Resolución N° 956-2017 modificación parcial de la 332-10 Categoría H y HX Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2.020 Ley N° 3585/2008: "Modifica los artículos 1º, 4º y 6º de la Ley N° 2479/04 "Que establece la obligatoriedad de la incorporación de personas con discapacidad en las instituciones públicas".
Principales resultados de trabajo
-Medios Técnicos de comunicación, utilizados. -Comunicación con los huéspedes de forma fluida, establecida. -Comunicación interna y externa con total discreción, asegurada. -Mensajes para los huéspedes en formato y procedimientos de la empresa, recibidos. -Servicios de llamadas, despertador o recordatorio a los huéspedes, ofrecidos. -Información al Huésped vía telefónica, suministrado. -Requerimientos de los huéspedes, atendidos. -Tarifas vigentes de los servicios ofrecidos, aplicados. -Reportes generados, elaborado.



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Denominación	UC4. Gestionar el departamento de recepción		
Código	UC0163_3	Nivel de cualificación	3 (tres)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
EC1. Proponer el diseño y planificación de los objetivos específicos viables para el departamento o área de su responsabilidad, siguiendo en todo momento la planificación estratégica del establecimiento.	CD1.1. Analizar la planificación estratégica de la empresa o entidad, a través de la información directa y expresa disponible, identificando las necesidades que afectan a su área de actuación, teniendo en cuenta el plan general de la empresa.		
	CD1.2. Proponer los objetivos específicos para la unidad de su responsabilidad, a su superior jerárquico, conforme al procedimiento establecido.		
	CD1.3. Identificar las opciones de actuación, seleccionando las más adecuadas para la consecución de los objetivos establecidos, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos, la modalidad y la categoría del establecimiento.		
	CD1.4. Formular los planes y acciones para conseguir los objetivos específicos fijados, cuantificando su grado de cumplimiento y conforme a la planificación estratégica de la empresa.		
EC2. Diseñar la estructura organizativa del área de su responsabilidad, determinando y organizando los recursos necesarios para el logro de los objetivos específicos establecidos.	CD2.1. Determinar el tipo de estructura organizativa, adaptándola a la planificación establecida y a los recursos disponibles.		
	CD2.2. Establecer las funciones y tareas, las relaciones internas, las relaciones interdepartamentales y las relacionadas con otros agentes externos a la organización, en función de la estructura organizativa y de los objetivos específicos del departamento.		
	CD2.3. Determinar los recursos necesarios, adaptando las funciones y tareas que deben cubrirse para el logro de los objetivos específicos establecidos.		
	CD2.4. Definir los perfiles de los puestos de trabajo, colaborando en el proceso de selección de personal con el superior jerárquico o responsable del proceso.		
EC3. Confeccionar el presupuesto del departamento o área de su responsabilidad efectuando el control presupuestario.	CD3.1. Establecer las previsiones económicas para el siguiente ejercicio, en base a la planificación general de la empresa o entidad y analizando los datos históricos del departamento o área de su responsabilidad.		
	CD3.2. Confeccionar los presupuestos por partidas de inversiones, de explotación y de tesorería, con aplicaciones informáticas específicas y técnicas de		



Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Glazom
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Denominación	UC4. Gestionar el departamento de recepción		
Código	UC0163_3	Nivel de cualificación	3 (tres)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
EC4. Dirigir al personal dependiente del departamento o área de su responsabilidad, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su potencialidad.	presupuesto idóneas en función de la tipología de establecimiento.		
	CD3.3. Presentar el presupuesto completo, al superior jerárquico para su integración en el presupuesto global de la empresa o entidad, considerando las observaciones que se formulen para hacer las modificaciones necesarias.		
	CD3.4. Efectuar el control presupuestario, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos específicos formulados para el departamento		
	CD3.5. Realizar los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos, proponiendo las posibles medidas correctivas		
	CD3.6. Confeccionar los informes del control presupuestario, transmitiendo a las personas y departamentos correspondientes su resultado.		
	CD4.1. Explicar los objetivos estratégicos y específicos del departamento, al equipo humano dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo correspondiente.		
	CD4.2. Determinar las responsabilidades y funciones para cada puesto de trabajo, otorgando la autoridad necesaria para su cumplimiento.		
	CD4.3. Transmitir las instrucciones e indicaciones al personal para la ejecución de sus funciones, de forma clara, asegurando su perfecta comprensión.		
	CD4.4. Efectuar la integración en la unidad del personal dependiente de forma activa, garantizando que en el futuro realice las tareas propias con eficacia y eficiencia.		
	CD4.5. Identificar las necesidades de formación y evaluación, así como las posibilidades de motivación del personal dependiente, utilizando los instrumentos establecidos para ello.		
	CD4.6. Definir los planes formativos, colaborando con el superior jerárquico, en función de las diferentes necesidades de formación del personal.		



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Denominación	UC4. Gestionar el departamento de recepción		
Código	UC0163_3	Nivel de cualificación	3 (tres)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
	CD4.7 Fijar las reuniones con el personal y dirigen, formalizando los informes pertinentes, conforme a lo establecido por la empresa.		
	CD4.8 Promover la motivación del personal del departamento, valorando la iniciativa, el esfuerzo, la creatividad, el trabajo en equipo y su papel en la transmisión de imagen de la marca de la entidad.		
	CD4.9 Evaluar la productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal, siguiendo los criterios establecidos, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.		
EC5. Gestionar en su ámbito de responsabilidad la cultura y el sistema de calidad adoptado en el departamento para contribuir al logro de los objetivos de la empresa.	CD5.1 Diseñar los estándares de calidad, procedimientos e instrucciones de trabajo, en función de la cultura y el sistema de calidad adoptados por la empresa.		
	CD5.2 Diseñar los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción, o métodos equivalentes, en colaboración del superior jerárquico o departamento responsable, facilitando y fomentando la participación de los clientes.		
	CD5.3 Efectuar la medición de los indicadores y el control de la calidad interna, analizando los datos disponibles, informando a su superior jerárquico y a otros departamentos o empresas externas implicadas.		
EC6. Supervisar los procesos de facturación, formalizando la documentación necesaria, y gestionar la información derivada de las operaciones de alojamiento y demás servicios del hotel, permitiendo un adecuado control económico administrativo del mismo.	CD6.1 Establece una buena coordinación con los departamentos implicados en el control económico-administrativo de los servicios prestados al cliente, aplicando las medidas necesarias para la corrección de las posibles desviaciones.		
	CD6.2 Comprueba la prestación de los servicios facturados, consiguiendo agilización, seguridad y materialización del cobro y dando satisfacción al cliente.		
	CD6.3 Verifica los depósitos, prepagos, listas de pagos pendientes, etc., en coordinación con el departamento de administración, facilitando el establecimiento de medidas correctivas y la aplicación de un control contable adecuado.		



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Resolvente De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Denominación	UC4. Gestionar el departamento de recepción		
Código	UC0163_3	Nivel de cualificación	3 (tres)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
EC7. Prestar información general sobre los recursos naturales y culturales del entorno, la meteorología y sobre la oferta de servicios turísticos complementarios.	CD6.4. Presentar el resumen de servicios prestados, al huésped según procedimientos de la empresa.		
	CD6.5. Presentar la cuenta al pasajero/huésped, aplicando la modalidad de pago, según procedimientos establecidos para el logro de los objetivos de la empresa.		
	CD6.6. Facturar la prestación de los servicios, comprobando adecuadamente de forma rápida, eficaz y exacta aplicando medidas necesarias en el caso de posibles desviaciones.		
	CD6.7. Crear las bases de datos de empresas y clientes y las mantiene actualizadas para facilitar al establecimiento la comunicación con los mismos cuando sea requerido.		
	CD7.1. Seleccionar la información general relativa a recursos naturales, culturales, de actividades deportivas y de ocio en general, para poder transmitir de forma actualizada y fiable, especificando localizaciones, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempos a emplear, horarios, etc.		
	CD7.2. Transmitir la normativa de ambiente y preservación de los espacios teniendo en cuenta en todas las actividades que se organicen, potenciando la toma de conciencia sobre la conservación de los recursos ambientales.		
	CD7.3. Ofrecer los soportes informativos considerados de interés para los clientes (internet, folletos, guías, publicaciones turísticas, mapas, planos, revistas, etc.) para su uso y consulta por los clientes y por el empresario.		
	CD7.4. Facilitar la información sobre otros servicios turísticos de la zona, como puntos de información, restaurantes, tiendas de artesanía local, actividades de ocio, para complementar la oferta propia del alojamiento rural.		
	CD7.5. Comunicar las previsiones sobre la meteorología y los cambios previstos a corto y medio plazo, para la previsión en la planificación de las actividades en el		



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Denominación	UC4. Gestionar el departamento de recepción		
Código	UC0163_3	Nivel de cualificación	3 (tres)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
	medio, teniendo en cuenta las peculiaridades de la región para aconsejar sobre la seguridad de las personas.		

Contexto de aplicación
Medios y materiales
Mobiliario y equipos de oficina. Internet. Software Específico. Equipo informático. Central telefónica. Instrumentos de comunicaciones. Mobiliario y equipos de oficina.
Información
Manuales de elaboración de informes y estadísticas, Manual de archivo y gestión de la información, Manual de búsqueda y localización de fallos e incidencias. Manual de organización del trabajo en la Recepción. Manual de control y mantenimiento de equipos de seguridad. Manual de la empresa. Manual de Procesos y Procedimientos internos. Contratos y acuerdos con prestadores. Ley N° 125/1991: Establece el Nuevo Régimen Tributario (modificada y actualizada por la ley N° 2421/2004 y 5061/2013). Resolución General N° 105/2021 de la Subsecretaría de Estado de Tributación. Ley N° 213/1993: "Que establece el Código del Trabajo". Ley N° 1.642/2000: Que Prohíbe la venta de bebidas alcohólicas a menores de edad y prohíbe su consumo en la vía pública. Poder Ejecutivo – Decreto 4624 Prohibido fumar en lugares cerrados. Ley N° 1160/1997: Código Penal – Art 117 - Omisión de auxilio existe cuando una persona pudiendo hacerlo sin riesgo personal, no salva a otra la vida de la muerte o de una lesión considerable. Norma Paraguaya NP 50 018 18, Categorización Hotelera. Guía de Interpretación de la Norma de Categorización. Secretaría Nacional de Turismo. Resolución N° 956-2017 modificación parcial de la 332-10 Categorías H y HX Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020 Norma Paraguaya NP 21 004 77. Seguridad Industrial. Clasificación de Fuegos. Por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN) Norma Paraguaya NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones. Por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN)



21

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Ley N° 5578/2016: "De uso obligatorio de desfibrilador externo automático (DEA), en lugares públicos y privados de concurrencia masiva".

Ley N° 3585/2008: "Modifica los artículos 1º, 4º y 6º de la Ley N° 2479/04 "Que establece la obligatoriedad de la incorporación de personas con discapacidad en las instituciones públicas".

Normativa local

Ordenanzas municipales referidas a prevención de incendios, obligatoriedad de la desinfección, desinsectación y desratización de los establecimientos públicos y privados, recolección y disposición de residuos, entre otras, correspondientes a la localidad afectada.

Principales resultados de trabajo

- Planificación estratégica de la empresa, analizada.
- Objetivos específicos para la unidad de su responsabilidad, propuesto.
- Opciones de actuación seleccionadas las adecuadas para su consecución, identificados.
- Planes y acciones para conseguir los objetivos específicos fijados, formulados.
- Tipo de estructura organizativa adaptada a la planificación establecida, determinada.
- Funciones, tarea, relaciones internas, externas e interdepartamentales, establecida.
- Recursos necesarios, adaptando las funciones y tareas a cubrirse, determinadas.
- Previsiones económicas para el siguiente ejercicio basado en la planificación, establecidos.
- Presupuestos por partida e inversiones, de explotación y de tesorería con aplicaciones informáticas, confeccionado.
- Presupuesto completo para su integración al global, presentado.
- Objetivos estratégicos y específicos del departamento, al equipo humano dependiente, explicado.
- Instrucciones e indicaciones al personal para la ejecución de sus funciones, transmitido.
- Necesidades de formación y evaluación, identificadas.
- Productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal, evaluados.
- Estándares de calidad, procedimientos e instrucciones de trabajo en función de la cultura y sistema de calidad, diseñado.
- Cultura de Calidad adoptada por el departamento, entre el personal a su cargo, difundido.
- Procedimientos para la recogida y el análisis de la información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción, o métodos equivalentes, en colaboración del superior jerárquico o departamento responsable, diseñado.
- Medición de los indicadores y control de la calidad interna, efectuado.
- Prestación de los servicios facturados, consiguiendo agilización, seguridad y materialización del cobro dando satisfacción al cliente, comprobado.
- Depósitos, prepagos, lista de pagos/cobros pendientes en coordinación con el departamento de administración facilitando el establecimiento de medidas correctivas, verificado.

Base de datos de empresas y clientes, creados.



Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomini
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Normativas del ambiente y preservación de los espacios, tramitadas.
- Soportes informáticos de promoción turística, ofrecidos.
- Servicios turísticos de la zona, facilitados.

Denominación:	UC5. Comunicarse en inglés a nivel intermedio en las actividades del sector de hospitalidad		
Código:	UC0035 3	Nivel de cualificación:	3 (tres)
Elementos de Competencia	Criterios de Desempeño		
EC1. Interpretar información oral expresada por los clientes y proveedores en el ámbito de la hospitalidad.	CD1.1 Interpretar la expresión oral de los clientes y proveedores, empleando el inglés, de forma fluida para prestar un servicio adecuado a las necesidades del cliente extranjero.		
	CD1.2 Resolver efectivamente los requerimientos en idioma inglés relativas a: - Atención directa a peticiones de clientes. - Resolución de trámites en alojamientos, agencias de viajes, oficinas de información turística, medios de transporte, etc. - Demandas de información por parte de los clientes. - Gestión de reservas y venta de servicios demandados por los clientes. - Negociación con clientes y proveedores para la prestación de servicios, contratación o venta. - Acompañamientos de guiado a grupos e interpretación de patrimonio.		
	CD1.3. Realizar las interpretaciones de conversaciones complejas en inglés, teniendo en cuenta diversas condicionantes como el medio de comunicación (directo o por teléfono, videoconferencia, etc.), características del emisor, tiempo disponible, acentos, ruidos y distorsiones en la comunicación.		
	CD1.4. Solucionar las situaciones de conflictos y de reclamaciones, quejas o insatisfacciones expresadas de forma oral por los clientes, mediante el uso de un lenguaje fluido procurando satisfacer sus requerimientos.		
EC2. Producir mensajes de complejidad media en lengua inglesa en la relación con clientes y proveedores e intercambiar	CD2.1. Realizar la comunicación oral con los clientes produciendo mensajes de complejidad, bien estructurados, utilizando el lenguaje de la profesión con fluidez y rapidez.		



Abg. Mariana C. Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Abg. Mariana García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Denominación:	UC5. Comunicarse en inglés a nivel intermedio en las actividades del sector de hospitalidad		
Código:	UC0035_3	Nivel de cualificación:	3 (tres)
Elementos de Competencia	Criterios de Desempeño		
información con otros profesionales del área turística.	CD2.2. Atender con cordialidad los mensajes de clientes, en conversaciones referidas a situaciones propias del servicio turístico brindado, ya sea en visitas, alojamientos, congresos, o cualquier otra situación de su área de trabajo.		
	CD2.3. Responder con rapidez y efectividad las solicitudes de información, ya sean grupales o individuales, sobre las actividades turísticas programadas o las de acompañamiento y asistencia.		
	CD2.4. Informar en forma oral sobre el servicio, modalidad y cuestión relevante, de acuerdo con el desarrollo de la asistencia brindada a los clientes.		
	CD2.5. Utilizar la lengua inglesa en la resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de los servicios turísticos.		
	CD2.6. Resolver de forma fluida las reclamaciones y quejas expresadas por los clientes, mediante argumentaciones elaboradas, utilizando un lenguaje profesional adecuado a cada situación planteada en las diversas áreas turísticas.		
	CD2.7. Utilizar un lenguaje estándar en la interacción efectuada en inglés, atendiendo a las diversas situaciones presencial o telefónica, número de interlocutores, claridad de la pronunciación, acentos, ruidos, interferencias y distorsiones.		
EC3. Interpretar mensajes escritos de complejidad media necesarios para el ejercicio de su actividad profesional.	CD3.1. Interpretar de forma ágil y eficaz la documentación escrita en lengua inglesa referida a instrucciones, informes, manuales, cartas, correos electrónicos, etc.		
	CD3.2. Cumplir los procedimientos establecidos en la interpretación de peticiones de información, reservas, y solicitudes de diversos servicios asegurando la comprensión del interlocutor.		
	CD3.3. Interpretar la información solicitada, brindando respuesta en lengua inglesa sobre destinos, servicios y precios para la preparación de sus servicios turísticos.		



Abg. Marta García
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomini
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Denominación:	UC5. Comunicarse en inglés a nivel intermedio en las actividades del sector de hospitalidad		
Código:	UC0035_3	Nivel de cualificación:	3 (tres)
Elementos de Competencia	Criterios de Desempeño		
EC4. Producir documentos escritos en lengua inglesa de complejidad media utilizando el lenguaje propio de su ámbito profesional.	CD3.4. Manejar los condicionantes como el canal de comunicación: oral o escrito, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente o cualquier otra alteración que pueda modificar el mensaje escrito para la comprensión escrita en la lengua inglesa.		
	CD4.1. Interpretar los documentos escritos en lengua inglesa, gramatical y ortográficamente correctos produciendo instrucciones, cartas, correos electrónicos y avisos, referidos a situaciones de su actividad turística.		
	CD4.2. Redactar los documentos de interés general para los clientes (horarios, fechas, precios) así como notificaciones de avisos, demandas informativas, etc.		
	CD4.3. Realizar por escrito las reservas y ventas de servicios turísticos, utilizando la lengua inglesa y si fuere necesario cumplimentando bonos, billetes, confirmaciones y contratos.		
	CD4.4. Redactar por escrito en la lengua inglesa las quejas y reclamaciones de clientes, así como el requerimiento de demandas de información, tanto de clientes como de proveedores.		
Contexto de aplicación			
Medios y materiales			
Equipo informático. Aplicaciones informáticas. Equipos de sonido y audiovisuales. Instrumentos de comunicaciones. Medios de transporte. Material de turismo. Material de oficina.			
Información			
Manuales de lengua inglesa. Gramática inglesa sobre usos y expresiones. Diccionarios bilingües y de sinónimos. Publicaciones turísticas en inglés, manuales de turismo, catálogos, periódicos, revistas turísticas. Documentación especializada. Manuales de cultura de los turistas de habla inglesa para el conocimiento de sus hábitos.			
Principales resultados de trabajo			
- Comunicación con los clientes en inglés establecido. - Gestión y servicios turísticos en lengua inglesa prestados. - Negociaciones con clientes y proveedores establecidos. - Interpretación de documentos profesionales y técnicos relacionados con las actividades turísticas.			



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Denominación:	UC5. Comunicarse en inglés a nivel intermedio en las actividades del sector de hospitalidad		
Código:	UC0035_3	Nivel de cualificación:	3 (tres)
Elementos de Competencia	Criterios de Desempeño		
- Servicios de atención a clientes, resolución de quejas y reclamaciones en lengua inglesa efectuados. - Documentos escritos relacionados con la actividad turística cumplimentados.			



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Denominación	UC6. Comunicarse en idioma extranjero con un nivel de usuario básico en su ámbito profesional.		
Código	UC0160_2	Nivel de cualificación	2 (dos)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
EC1. Interpretar el sentido general de la información oral en idioma extranjero con un nivel de usuario básico, de forma precisa, emitida por cualquier persona o medio de emisión/comunicación, para identificar la aplicabilidad de los datos y garantizar el servicio.	CD1.1. Detectar los medios de producción asociados a las actividades profesionales, para garantizar su identificación en una situación de trabajo, garantizando su comprensión global en función del contexto en el que se utilicen.		
	CD1.2. Interpretar con precisión la información oral emitida por distintos medios para favorecer el desarrollo de la actividad, empleando estrategias que permitan deducir los datos recibidos, distinguiendo patrones sonoros, acentuales, rítmicos o de entonación de uso común o específicos del medio.		
	CD1.3. Interpretar las instrucciones de trabajo de operaciones realizadas en su ámbito profesional, intercambiando información sobre el tema a tratar, a fin de aplicarlas en el desempeño de su competencia, identificando el contexto de la intervención.		
	CD1.4. Interpretar las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales manifestadas oralmente por diferentes interlocutores, practicando una escucha atenta para extraer las claves principales.		
EC2. Interpretar la información y documentación escrita en idioma extranjero con un nivel de usuario básico que contengan estructuras y un léxico de uso común, tanto de carácter general como específico, para realizar la actividad profesional.	CD2.1. Comprender la información relacionada con documentación de su actividad profesional, realizando un resumen, utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).		
	CD2.2. Extraer la información relevante de documentos técnicos escritos en función de los condicionantes que la puedan afectar (canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, impresión de baja calidad, entre otros)		
	CD2.3. Extraer la información implícita en informes y/o documentos, procediendo a su resumen y/o interpretación, para facilitar el análisis de la situación aplicando criterios de contextualización y coherencia relacionados con el sector.		
	CD2.4. Interpretar la documentación escrita relacionada con necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales, extrayendo las claves principales del texto.		



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. María García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Denominación	UC6. Comunicarse en idioma extranjero con un nivel de usuario básico en su ámbito profesional.		
Código	UC0160 2	Nivel de cualificación	2 (dos)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
	CD2.5. Interpretar los avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro situados en el área de trabajo vinculados a su actividad profesional, para garantizar la seguridad del trabajador como un acto de preservación de su integridad física.		
	CD2.6. Traducir el significado de términos desconocidos escritos, en caso de no poder deducirse del contexto o el apoyo visual, para asimilar la explicación del término utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).		
EC3. Expresarse oralmente en idioma extranjero con un nivel de usuario básico la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación, presencial o a distancia que garantice la transmisión de esta.	CD3.1. Emitir la información expresada de forma oral, para facilitar la comunicación de actividades profesionales utilizando vocabulario y construcciones gramaticales que permitan hacerse entender en la transmisión de esta.		
	CD3.2. Lograr intercambios básicos de información efectivos, referidos a su actividad profesional con diversos interlocutores y mediante el uso de diferentes canales de comunicación oral (presencial, telefónico o virtual)		
	CD3.3. Utilizar vocabulario y construcciones gramaticales que permitan hacerse entender en la transmisión de esta con razonable fluidez y corrección, requiriendo, en caso necesario, las aclaraciones pertinentes para su completa comprensión.		
	CD3.4. Aplicar normas de cortesía y protocolo utilizados en diferentes culturas, adecuándolas al contexto y al carácter formal de la conversación.		
EC4. Cumplimentar en idioma extranjero con un nivel de usuario básico, documentación y textos sencillos y coherentes, teniendo en cuenta la terminología al uso, relativa a expresiones, estructura y formas de presentación para dar respuesta a la actividad profesional.	CD4.1. Redactar documentos sencillos con coherencia discursiva a fin de conseguir un desempeño efectivo de la actividad profesional, en base al conocimiento de la terminología del sector y las formas de presentación utilizadas.		
	CD4.2. Aplicar las expresiones usuales requeridas en los diferentes tipos de documentación (escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, entre otros) en cualquier comunicación o documentación exigida, para diligenciar los escritos según costumbre y expresiones propias del sector.		



Abg. María García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Gracomi
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. María García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Denominación	UC6. Comunicarse en idioma extranjero con un nivel de usuario básico en su ámbito profesional.		
Código	UC0160_2	Nivel de cualificación	2 (dos)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
	CD4.3. Proporcionar información escrita relacionada con su ámbito laboral, rescatada en función de su aplicación a diferentes medios de comunicación.		

Contexto de aplicación
Medios y materiales
Equipo informático. Aplicaciones informáticas. Equipos de sonido y audiovisuales. Instrumentos de comunicaciones. Medios de transporte. Material de turismo. Material de oficina.
Información
Manuales de lengua extranjera. Gramática de lengua extranjera sobre usos y expresiones. Diccionarios bilingües y de sinónimos. Publicaciones turísticas en idioma extranjero, manuales de turismo, catálogos, periódicos, revistas turísticas. Documentación especializada. Manuales de cultura de los turistas de habla del idioma extranjero para el conocimiento de sus hábitos.
Principales resultados de trabajo
- Medios de producción asociados a las actividades profesionales, detectados. - Información oral emitida por distintos medios (comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados), interpretado. - Instrucciones de trabajo, advertencias y consejos de operaciones, interpretado. - Consideraciones técnicas de operaciones emitidas de forma oral relativas al uso de productos o ejecución de trabajos, comunicado. - Información expresada de forma oral, para facilitar la comunicación de actividades profesionales, emitido. - Documentación, a partir de varias fuentes seleccionadas, redactado. - Expresiones usuales requeridas en los diferentes tipos de documentación, aplicado. - Consideraciones (características del producto, precio, condiciones de pago, transporte, entre otros) presentadas/recibidas, escritas/verbalizadas vinculadas a los interlocutores, interpretado.

Actividad conjunta entre el Ministerio de Educación y Ciencias y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social a través de la Unidad Técnica Interministerial del Consejo Nacional de Educación y Trabajo (CNET), para la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales (CNPP).

Toda la información suministrada en el presente documento podrá ser utilizada mencionando la fuente.



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

FICHA DE AUTORIDADES

Santiago Peña Palacios

Presidente de la República del Paraguay

MEC

Luis Fernando Ramírez Silva
Ministro de Educación y Ciencias

María Gloria Pereira de Jacquet
Viceministra de Educación Básica

Nelson Federico Mora Peralta
Viceministro de Educación Superior y Ciencias

Zulma Morales Fernández
Coordinadora General
Unidad Técnica Interministerial
Consejo Nacional de Educación y Trabajo

MTESS

Mónica Isabel Recalde De Giacomi
Ministra de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

César Augusto Segovia Villasantti
Viceministro de Trabajo

Verónica Diana López Benítez
Viceministra de Empleo y Seguridad Social

Alfredo Mongelós González
Coordinador General
Unidad Técnica Interministerial
Consejo Nacional de Educación y Trabajo

FICHA TÉCNICA

Familia Profesional: Hospitalidad (HOSP)

Perfil Profesional: Recepción en Establecimientos de Alojamiento

Nivel de cualificación: 3 (tres)

Código del Perfil: HOSP 0074_3

Integrantes del Grupo de Trabajo de Identificación de Perfiles Profesionales

Fátima Loncharich, Servicio Nacional de Promoción Profesional (SNPP) – MTESS

Aldo Rolón, Unidad Técnica Interministerial –CNET

Adriana Careaga, Unidad Técnica Interministerial –CNET

Expertos ocupacionales consultados:

Emilio Yegros, Gran Nobile

Javier Rivarola, Hotel BISINI

Mariano Domínguez, La Candelaria Hotel

Verónica Royo, Asociación Industrial Hotelera del Paraguay



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Proyecto: Impulsando la Educación - Cooperación UE – OEI

Mónica Caballero, Consultora FmP HOSP

Berta Jiménez Gancedo, Consultora Coordinación Metodológica

Mario Patiño, Especialista de la Línea 3 - Ampliación del CNPP – Componente 3

Revisión Metodológica (validación interna)

MEC

Marcelo Lezcano Benítez, Dirección de Currículum

Emilia Angelina Rotela de Acosta, Unidad Técnica Interministerial - CNET

Aldo Rolón Martí, Unidad Técnica Interministerial - CNET

Tania Quintana de Giangiacomo, Unidad Técnica Interministerial - CNET

Mónica Lezcano de Ruiz Díaz, Supervisión de Apoyo Técnico Pedagógico – área 11 – 06 – Central.

MTESS

Lis Fátima Loncharich Ochoa, Servicio Nacional de Promoción Profesional (SNPP) – MTESS

Fecha de validación interna del equipo metodológico:

Participantes de la Mesa Sectorial:

Ana Caballero de Silvero, APATUR

Asunción Azcona, SENATUR

Clara Núñez, INTN

Emilio Yegros, Gran Nobile

Hugo Fernández, ASATUR

María Elena Ayala Román, ASATUR

María Orrego, Hotel Marambaia

Verónica Royg, Asociación Industrial Hotelera del Paraguay

Víctor Chamorro, Dirección de Turismo de la Municipalidad de Asunción

Javier Rivarola, Hotel BISINI

Martha Chamorro, ASATUR

Fecha de validación final con el sector productivo: 28/07/22 - Acta N°05/2022 – reunión virtual.

Equipo Normativo

Pedro González, Dirección Jurídica SINAFOCAL-MTESS

Blas Karajallo, Dirección de Asesoría Jurídica - MEC

Marta Barrios, Dirección General de Educación Permanente de Personas Jóvenes y Adultas – MEC.

Mabel Chávez, Dirección de Institutos Técnicos Superiores – MEC

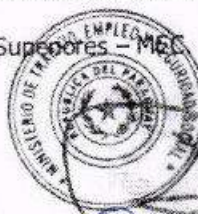


Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Rapal de la Granda
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.-----

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Tania Quintana, Unidad Técnica Interministerial – CNET
Beatriz León, Unidad Técnica Interministerial – CNET

Fecha de cierre del documento del Equipo Normativo: 20/06/2023

**Asunción, Paraguay
2023**



Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

ANEXO II

FAMILIA PROFESIONAL

HOSPITALIDAD (HOSP)

**MÓDULOS FORMATIVOS CORRESPONDIENTES AL
PERFIL PROFESIONAL DE:**

Recepción en Establecimientos de Alojamiento

Nivel de Cualificación: 3 (tres)

Junio, 2023



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

MÓDULOS FORMATIVOS

FAMILIA PROFESIONAL: Hospitalidad (HOSP)

PERFIL PROFESIONAL: Recepción en establecimientos de alojamiento.

NIVEL DE CUALIFICACIÓN: 3 (tres)

UNIDADES DE COMPETENCIA ASOCIADAS

Unidades de Competencia (UC)	Código de la UC
1. Gestionar las reservas y la recepción de los pasajeros/huéspedes	UC0161_3
2. Atender a los pasajeros/huéspedes de servicios turísticos.	UC0122_2
3. Atender y registrar las comunicaciones externas e internas	UC0162_2
4. Gestionar el departamento de recepción	UC0163_3
5. Comunicarse en inglés a nivel intermedio en las actividades de la Familia Profesional de Hospitalidad	UC0035_3
6. Comunicarse en un idioma extranjero con un nivel de usuario básico en su ámbito profesional.	UC0160_2

MÓDULOS FORMATIVOS	Carga Horaria	Código del Módulo Formativo
1. Reservas y recepción de los pasajeros/huéspedes.	80	MF0135_3
2. Atención a los pasajeros/huéspedes.	80	MF0095_2
3. Gestión de las comunicaciones internas y externas.	60	MF0136_2
4. Gestión el departamento de recepción.	100	MF0137_3
5. Inglés a nivel intermedio para Hospitalidad.	80	MF0021_3
6. Idioma extranjero básico.	80	MF0134_2



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

MODULO FORMATIVO 1	
Nombre del Módulo Formativo	Reservas y recepción de los pasajeros/huéspedes
Código	MF0135_3
Nivel de competencia	3 (tres)
Duración	80 horas
UC asociada	Gestionar las reservas y la recepción de los pasajeros/huéspedes.
Objetivo general	
Gestionar las reservas y la recepción de los pasajeros/huéspedes.	
Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación	
RA1. Efectuar las tareas previas al procesamiento de reserva de habitaciones teniendo en cuenta los procedimientos manuales e informáticos establecidos.	
CE1.1. Identificar los sistemas y medios de gestión de los servicios de reserva de habitación utilizados en el medio (página web, aplicaciones de reservas y otros).	
CE1.2. Analizar la información/datos operativos contenida en los diferentes sistemas y medios de comunicación, elaborando acciones para la gestión de reservas y ventas futuras.	
CE1.3. Procesar los documentos (impresos y digitales) utilizados para la gestión de las reservas (previsiones de ocupación, clientes no presentados, modificaciones, anulaciones, datos de clientes y de empresas, garantía solicitada, correspondencia y mensajería).	
CE1.4. Planificar la prestación del servicio de forma adecuada, teniendo en cuenta las características del establecimiento: capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de la empresa, tipología de clientes, etc.	
CE1.5. Aplicar las técnicas de ventas según sus tipos y los medios de gestión utilizados en hotelería.	
CE1.6. Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referidos a los trabajos previos y propios del procesamiento de reserva y a partir de los datos facilitados:	
- Sistematización de la gestión para las reservas. - Aplicación de procedimientos para la realización de las reservas de habitaciones. - Actualización de la información recibida en el sistema. - Importancia de contar con datos para operativizar las reservas. - Explicación de la importancia de estipular y respetar los tiempos y las restricciones en lo convenido para los diferentes tipos de reservas. - Aplicación de técnicas de venta para la venta de servicios.	
CE1.7. Demostrar respeto y honradez en la aplicación de los procedimientos propios del área.	
CE1.8. Demostrar actitud de responsabilidad en cada actividad que realiza.	



Abg. María García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. María García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

RA.2. Organizar la prestación del servicio de ingreso y egreso de pasajeros/huéspedes de acuerdo con los procedimientos manuales e informáticos establecidos por la empresa.

CE2.1. Aplicar principios de ergonomía y seguridad e higiene en la delimitación de los espacios destinados al área de recepción, teniendo en cuenta la capacidad de carga.

CE2.2. Organizar el espacio físico, teniendo en cuenta la adaptación a los medios disponibles y el flujo de trabajo existente.

CE2.3. Asociar las tareas a los puestos de trabajo del área de recepción, indicando criterios de eficacia y eficiencia aplicables en la prestación del servicio.

CE2.4. Aplicar procedimientos para la prestación de servicios, teniendo en cuenta las características del establecimiento, su capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de empresa y tipo de clientes, entre otros.

CE2.5. Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referidos a la prestación de servicios de entrada y salida de clientes y a partir de los datos facilitados:

- Aplicación de principios de ergonomía y seguridad e higiene en la delimitación de los espacios.
- Demostración de capacidad de carga de espacios, m2 por persona en el área de recepción.
- Organización de los espacios físicos del área.
- Identificación y ajuste de criterios para la aplicación de la prestación de los servicios:
- Características del establecimiento
 - Categoría
 - Capacidad
 - Ubicación
 - Tipo de oferta
 - Política de empresa
 - Tipo de clientes

CE2.6. Justificar la importancia de actuar con rapidez y precisión en los procesos de entrada y salida de clientes.

CE2.7. Demostrar iniciativa e interés por la aplicación de los principios ergonómicos y por el uso de la normativa vigente relacionada con seguridad e higiene en establecimientos de alojamiento.

CE2.8. Controlar los procedimientos realizados para determinar la capacidad y eficacia de los procesos de recepción.

RA.3. Aplicar el proceso de ingreso (check in) teniendo en cuenta los procedimientos manuales e informáticos establecidos y la normativa vigente.

CE3.1. Identificar las habitaciones y su *status*/estado de manera a contar con la disponibilidad de para las asignaciones según fecha de ingreso, utilizando los códigos/siglas manejadas en hospitalidad.

CE3.2. Verificar los documentos personales y de garantía, necesarios para el ingreso formal del huésped al sistema de gestión, cumpliendo con los procedimientos establecidos.

CE3.3. Describir las fichas de registro de pasajeros, identificando los datos obligatorios que debe contener.

Abg. Marta García
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

CE3.4. Explicar el procedimiento para la adjudicación de habitaciones utilizando medios analógicos y digitales.

CE3.5. Describir el procedimiento de entrega de llaves o sistema de apertura, explicando las formas de utilización con rapidez y cortesía, según lo establecido en el manual del establecimiento.

CE3.6. Cumplimentar los documentos y apertura de folios, necesarios para el registro y comprobación de consumos y usufructo de servicios dentro del establecimiento por parte del huésped.

CE3.7. Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referido al proceso de ingreso (*check in*) y a partir de los datos facilitados:

- Identificación del estatus de las habitaciones y sus códigos/siglas utilizadas en hospitalidad.
- Identificación de documentos necesarios para el registro del pasajero al sistema operativo.
- Solicitud de documentos de acreditación del pasajero.
- Comprobación de documento de identidad con la persona presente en el sitio.
- Obtención de datos de una tarjeta de crédito o documento de garantía.
- Obtención de firma del pasajero.
- Aplicación de procedimiento de entrega de llave o sistema de apertura.
- Habilitación de folio /cuenta del pasajero.

CE3.8. Reconocer la importancia de introducir y registrar datos en el sistema de gestión, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad con el pasajero

CE3.9. Mantener organizado en todo momento su lugar de trabajo, cumpliendo las normas establecidas.

RA.4. Aplicar el proceso de egreso (*check out*), teniendo en cuenta los procedimientos manuales e informáticos establecidos y normativa vigente.

CE4.1. Recibir el pedido de cierre de cuenta, iniciando el procedimiento de egreso o *check out*.

CE4.2. Describir el proceso de comunicación con las diferentes áreas del establecimiento para la salida de pasajeros, procediendo a la solicitud de informe de gastos y verificación de habitación a fin de cumplir los procedimientos establecidos.

CE4.3. Elaborar el estado de cuenta del pasajero, según procedimiento estipulado.

CE4.4. Explicar el proceso de presentación del estado de cuenta al pasajero para su validación, incluyéndolas las consultas para la verificación de gastos efectuados.

CE4.5. Procesar la documentación para el cierre de cuenta del pasajero.

CE4.6. Justificar la necesidad de actuar con rapidez y cortesía en la entrega del detalle de cuentas al pasajero, para el cierre del proceso.



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Contenidos formativos

Conceptuales

Procesamiento de reservas

- Características del establecimiento: capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de la organización, tipología de clientes.
- Tratamiento de las reservas.
- Tarifas: validaciones, restricciones y políticas.
- Monedas de uso oficial: conversiones.
- Sistemas y medios de gestión de los servicios de reserva.
- Documentación para la reserva.
- Códigos/siglas /abreviaturas utilizadas en alojamiento.
- Aplicaciones informáticas de gestión de reserva.
- Procedimientos de conformación, modificación y cancelación de reserva.
- Técnicas de reserva, aplicación y ventas.

Servicio de entrada y salida de clientes

- Ergonomía: principio y aplicación.
- Seguridad e higiene en espacios públicos.
- Puestos de trabajo del área de recepción.
- Prestación de servicios: procedimientos.
- Capacidad de carga.

Proceso de ingreso (check in)

- Habitación: *status*/estado
- Código/siglas utilizadas en hotelería
- Documentaciones personales y de garantía: Documento de identidad y Tarjeta de crédito)
- Documentación interna: fichas de registro de pasajeros, folios y comandas (servicios usufrutuados por el pasajero).
- Sistema de apertura: Llaves, tarjetas y Procedimiento para la entrega
- Seguridad, confidencialidad e integridad con el pasajero: criterios
- Entrada de clientes/huéspedes: con o sin reserva, de grupos,
- Estancia de clientes: Operaciones y procesos durante su estadía, análisis y aplicaciones prácticas.

Proceso de egreso (check out)

- Medios de pago y sus formas de aplicación.
- Facturación y cobro: contado, crédito (procedimientos manuales e informáticos).

Cierre diario.

Aplicaciones informáticas de gestión de recepción: aplicación y uso.



Abg. Marta
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Mónica Riscalde De Giacomini
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Estado de cuenta: pasajero y/o empresa, procedimiento para su entrega y conformidad.
- Cierre de cuenta: Solicitud del pasajero u titular.
- Comunicación interna: coordinación interdepartamental.

Procedimentales:

Aplicación de procesamiento de reservas:

- Gestión de los servicios de reserva
- Aplicación de tarifas: validaciones, restricciones y políticas
- Documentación para la reserva
- Utilización de Códigos/siglas /abreviaturas de alojamiento.
- Aplicaciones informáticas de gestión de reserva
- Modificación y cancelación de reserva.
- Técnicas de reserva, aplicación y ventas
- Conversión de Monedas de uso oficial: internacional a nacional
- Procedimientos de control
- Ejecución para la entrada y salida de clientes
- Aplicación de principios de Ergonomía
- Aplicación de protocolos y normativas de seguridad e higiene en espacios.
- Identificación de puestos de trabajo del área de recepción
- Prestación de servicios: procedimientos
- Utilización de capacidad de carga

Realización del ingreso de pasajeros (*check in*)

- Identificación de las habitaciones según *status/estado*
- Aplicación de código/siglas utilizadas en hotelería
- Documentaciones personales y de garantía: Documento de identidad y Tarjeta de crédito)
- Documentación interna: fichas de registro de pasajeros, folios y comandas (servicios usufructuados por el pasajero).
- Sistematización de apertura a través de llaves y tarjetas magnéticas
- Aplicación de protocolos de seguridad, confidencialidad e integridad con el pasajero
- Aplicación del proceso de ingreso de clientes/huéspedes: con o sin reserva, individual o de grupo
- Registración de documentación (servicios usufructuados) por el pasajero durante la estancia

Realización del egreso (*check out*)

- Ejecución de Cierre de cuenta por solicitud del pasajero u titular
- Comunicación interna en coordinación interdepartamental.
- Ejecución de cobro, caja y facturación



Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Gestión y actualización de ficheros
- Aplicación de procesos de cierre diario de caja.
- Aplicaciones informáticas de gestión de recepción

Actitudinales:

- Respeto por los procedimientos y normas internas de la empresa.
- Valoración de la importancia de la precisión de la facturación de los servicios prestados.
- Responsabilidad del trabajo propio.
- Participación y colaboración activa en el equipo de trabajo.
- Interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes o usuarios de alojamiento.
- Autonomía en la resolución de pequeñas contingencias habituales en alojamientos.
- Importancia de la organización del lugar de trabajo.
- Actúa con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- Finaliza el trabajo en los plazos establecidos.
- Demuestra flexibilidad para entender los cambios.
- Demuestra cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora hacia los clientes.

Requisitos mínimos de acceso al módulo

Cumplir uno de los siguientes requisitos:

- Educación Media concluida.
- Educación Media Abierta concluida.
- Educación Media para Personas Jóvenes y Adultas concluida.
- Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 2 de cualificación.

Perfil del profesional formador

Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida*	
	Con titulación	Sin titulación**
- Título de profesor / docente en la especialidad de la familia profesional correspondiente o, - Título de Técnico Superior o, - Título de grado universitario o postgrado relacionado con el módulo formativo.	1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral

(*) en el área relacionada con el módulo formativo.

(**) en el caso de que el formador no cuente con titulación.

Competencias pedagógicas:

Título de profesor / docente en cualquier especialidad o, Habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable.

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

	- Título de profesor profesionalizante o, Certificado de especialización en el área con formación metodológica o pedagógica.
--	--

Requisitos básicos de espacios, infraestructuras y equipamiento

Espacio	Hasta 20 estudiantes	Hasta 40 estudiantes
<i>Aula polivalente</i>	1,5 m ² por estudiante	1,5 m ² por estudiante
<i>Taller de Alojamiento – Área Recepción</i>	40 m ²	60 m ²

Infraestructuras básicas

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Sistema de aire acondicionado (aconsejable pero no excluyente).
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Equipamiento de los espacios

Nombre del espacio, equipos, mobiliario y materiales

Aula polivalente

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Material de oficina diverso.
- Impresos y documentos administrativos.
- Documentación informativa. (planillas con casos prácticos)
- Código del Trabajo. Ley 213/1993
- Norma Paraguaya - PNA 50 018 18, Clasificación Hotelera.
- Guía de Interpretación de la Norma de Categorización.
- Secretaría Nacional de Turismo. Resol. N° 956-2017 Modificación parcial de la 332-10 Categ. H y HX.
- Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Norma Paraguaya NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad. por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN)
- Norma Paraguaya NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones. por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN)

Taller de Alojamiento – Área Recepción

Front Office:

Mobiliario

- Mostrador (0,90 a 1.10 de alto por 1,40 de ancho) con cajones con llaves
- Armario o estante con puertas y llave para el resguardo de los documentos y elementos de uso cotidiano en el área.
- Los sofás y sillones (2)

Equipos y máquinas

- Programa de ofimática
- Software especializado
- Calculadora con impresora
- Ordenadores.
- Impresoras.
- Detector de Billetes falsos
- Tarifador para las llamadas
- Equipo de megafonía.
- Posibilidad de fichero físico (si el registro de habitaciones todavía no está informatizado)
- Tablón de anuncios. (informador)
- Equipos de comunicación (central telefónica, teléfono móvil, *Walkie Talkie* y otros)
- Equipo codificador de tarjetas magnéticas en caso posible.
- Llave maestra

Elementos o Utensilios

- Llaves o tarjetas de accesos
- Elementos de oficina (lápiz de papel, pinceles (negro rojo azul, resaltador, tijera, presilladora, desengrapadora, perforadora, cintas de embalaje, hojas blancas)
- Libro de reclamaciones
- Documentación propia del área (fichas del pasajero, registro de notas/mensajes, folletería, lista de precios de servicios.
- Expositores de material informativo y promocional.
- Ediciones turísticas y, en su caso, material promocional y/o de venta.
- Impresos y documentos administrativos.



Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Mónica Recalde De Glascomi
Ministra MTESS 42

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

MODULO FORMATIVO 2	
Nombre del Módulo Formativo	Atención a los pasajeros/huéspedes
Código	MF0095_2
Nivel de competencia	2 (dos)
Duración	80 horas
UC asociada	Atender a los pasajeros/huéspedes de servicios turísticos
Objetivo General	
Atender a los pasajeros/huéspedes de servicios turísticos	
Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación	
RA.1. Analizar la cultura de calidad aplicable en los establecimientos turísticos, describiendo los criterios, las herramientas y las buenas prácticas del sistema de calidad turística.	
CE1.1. Explicar la cultura y sistema de calidad utilizada en los establecimientos turísticos, detallando la normativa aplicable y las incidencias más habituales en las prestaciones de los servicios.	
CE1.2. Describir los métodos utilizados habitualmente para evaluar la calidad del servicio prestado por una empresa/organización turística.	
CE1.3. Identificar condiciones determinadas de la prestación del servicio de la empresa/organización turística.	
CE1.4. Identificar procedimientos de calidad para la transmisión de información dentro de la empresa/organización turística.	
CE1.5. Fomentar las buenas prácticas en las actividades desarrolladas cada día, cumpliendo los estándares establecidos.	
CE1.6. Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referidos a la cultura de calidad en el proceso de atención en diferentes situaciones turísticas	
- Análisis y síntesis de la información suministrada. - Detección de fallos. - Confección de informes donde se recojan de manera estructurada y clara la situación detectada, conclusiones y alternativas que puedan suponer una mejora utilizando las herramientas de gestión e informáticas disponibles.	
CE1.7. Valorar la importancia de la cultura de calidad en la realización de las actividades diarias de los establecimientos turísticos.	
CE1.8. Demostrar capacidad organizativa, iniciativa, compromiso y responsabilidad en la realización de las actividades.	



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

RA.2. Aplicar técnicas y habilidades de comunicación en situaciones de atención/asesoramiento al pasajero/huésped a fin de satisfacer sus expectativas.

CE2.1 Relacionar el uso de las técnicas y habilidades de comunicación con las diferentes situaciones de atención e información más habituales en establecimientos de alojamiento o atención a huéspedes en diferentes situaciones turísticas.

CE2.2 Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de atención al turista/cliente, diferenciando las barreras, puntos fuertes y débiles en el proceso de comunicación y los elementos necesarios para una comunicación efectiva.

CE2.3. Describir las fases que componen el proceso de atención al pasajero/huésped a través de diferentes canales de comunicación: presencial, telefónico o telemático.

CE2.4. Explicar los errores más habituales que se cometen en la comunicación no verbal y su impacto sobre el mensaje verbal que se pretende transmitir.

CE2.5. Describir los fundamentos de la escucha activa, especificando los componentes actitudinales, los errores y las consecuencias de una comunicación no efectiva.

CE3.6. Identificar los tipos de clientes o usuarios en los diversos supuestos planteados en el aula, asociándolos al perfil y segmento idóneo.

CE2.7. Atender a supuestos pasajeros/huéspedes mediante conversaciones telefónicas o de contestación a consultas realizadas por correo electrónico, realizando las siguientes acciones:

- Identificación al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo y cortesía.
- Adaptación a la conversación a la situación de la que se parte.
- Obtención, en su caso, la información histórica del cliente acudiendo a la herramienta de gestión de la relación con el cliente.
- Empleo de las técnicas y actitudes idóneas para el desarrollo de la comunicación.
- Registro de la información relativa a la consulta en la herramienta de gestión seleccionada a este efecto.

CE2.8. Aplicar en casos simulados en el aula de comunicación con pasajeros/huésped seleccionado la técnica más ajustada al tipo de cliente o usuario y a las características del servicio ofertado y manteniendo actitud de escucha activa, empatía y comunicación asertiva para:

- Interpretación de necesidades
- Respuesta a peticiones
- Aplicación de normas de seguridad
- Entrega de información general y turística



Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

CE2.9. Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes o usuarios con asertividad, cortesía, amabilidad, discreción y confidencialidad, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información.

RA.3. Mantener actitudes de predisposición en la atención al cliente analizando la importancia de superar sus expectativas con relación al trato recibido.

CE3.1. Analizar las expectativas e intereses de diferentes tipos de clientes que utilizan los servicios turísticos.

CE3.2. Asociar la capacidad de empatía con las necesidades de los diferentes tipos de clientes, compañeros y/o colaboradores, que se relacionen en la prestación de servicios turísticos.

CE3.3. Valorar la importancia de mantener una actitud amable y cercana en el trato con el cliente que usufrutua el servicio turístico.

CE3.4. Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, compañeros y/o colaboradores.

CE3.5. Valorar la importancia de la imagen corporativa cumpliendo los estándares estipulados.

CE3.6. Argumentar la importancia de la recogida de información sobre la satisfacción del usuario y los métodos básicos a aplicar para su valoración y cambios en caso de ser necesario.

CE3.7. Resolver los casos prácticos planteados en el aula, referidos a las actitudes de predisposición en la atención al cliente analizando la importancia de superar sus expectativas con relación al trato recibido, como:

- Respeto por la idiosincrasia de cada cultura.
- Reconocimiento de la existencia de diferentes modos de pensar y actuar en las diferentes culturas.
- Intervención al individuo y su entorno, reconociendo las diversas expresiones culturales de los sujetos individuales y colectivos, protegiendo las características propias del ser humano, el secreto profesional, el consentimiento informado y la autonomía de cada turista o cliente.
- Creación de una relación empática y respetuosa con el pasajero/huésped o cliente, acorde con la situación de la persona.

CE3.8. Reconocer las responsabilidades legales relacionadas con la autonomía y libertad del pasajero/huésped, así como la protección de datos personales.

RA.4. Aplicar técnicas de primeros auxilios, determinando la más adecuada en función de la situación y de acuerdo con los protocolos establecidos.

CE4.1. Explicar los tipos de accidentes y situaciones de emergencia sanitaria más habituales en actividades turísticas.



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Rocalde De Giacomini
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

CE4.2. Identificar los protocolos de primeros auxilios, según tipo de contingencia y normativa vigente.

CE4.3. Identificar la existencia de una urgencia vital y los mecanismos de actuación previstos en diferentes casos de emergencias.

CE4.4. Explicar la técnica de reanimación cardio pulmonar (RCP) y los pasos para su secuencia de aplicación de acuerdo con los estándares internacionales aceptados.

CE4.5. Relacionar materiales/equipos y utilización de estos en diferentes situaciones de urgencias.

CE4.6. Aplicar las técnicas necesarias de primeros auxilios en diferentes supuestos planteados en el aula, referidos a la existencia de:

- Fracturas
- Cortaduras
- Quemaduras
- Descargas eléctricas
- Intoxicaciones
- Hemorragias
- Luxaciones
- Maniobras de reanimación cardio pulmonar (RCP)

CE4.7. Describir los equipos de extinción de incendio, explicando su utilidad en función del tipo de fuegos y origen.

CE4.8. Explicar el manejo de los extintores, detallando los cuidados que deben ser aplicados para mantenerlos en óptimas condiciones de uso.

CE4.9. Demostrar una actitud de responsabilidad en el cuidado de su salud y la de los demás aplicando las normas básicas.

RA.5. Atender las peticiones, quejas y reclamos planteados por los pasajeros/huéspedes, aplicando los procesos necesarios para su tramitación

CE5.1. Enumerar las principales instituciones y organismos públicos y privados de protección al consumidor y explicar su competencia.

CE5.2. Describir las consultas, quejas y reclamaciones más habituales que presenta un pasajero/ huésped.

CE5.3. Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de mediación de reclamaciones en función del canal (oral, escrito o medios electrónicos).

CE5.4. Describir el procedimiento administrativo legal de quejas y reclamaciones, según ámbito determinado.

CE5.5. Realizar en casos simulados de quejas o reclamos de clientes:

- La identificación de los elementos de la queja/reclamación.



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomini
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- El argumento de las posibles vías de solución, según el tipo de situación y cliente turístico, y creando un clima de confianza con él.
- La utilización de la escucha activa y las técnicas de asertividad.
- La orientación sobre los mecanismos extrajudiciales posibles.
- La identificación, de acuerdo con las reclamaciones, con qué área/s de la empresa y/u organismos se realizarían las gestiones, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- El registro de las quejas o reclamos en diversos formatos previamente establecidos.
- La redacción de los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos.
- La presentación de la solución final que demuestre la satisfacción del pasajero/huésped.

CE5.6. Aplicar en supuestos prácticos planteados en el aula técnica de fidelización de clientes y usuarios de servicios turísticos, seleccionando las idóneas para cada caso.

CE5.7. Aplicar en supuestos prácticos planteados en el aula las técnicas de mediación para la solución de posibles anomalías o errores en los servicios turísticos, con la finalidad de satisfacer a los clientes y usuarios.

Contenidos formativos

Conceptuales:

La calidad en los servicios turísticos:

- Concepto y origen de la calidad.
- La gestión de la calidad en las empresas de servicios turísticos.
- Cultura de calidad
- Sistema de Calidad
- Herramientas de Calidad
- El control y el aseguramiento de la calidad.
- Incidencias habituales en la prestación de los servicios turísticos.
- La satisfacción del cliente. Control y medición.
- La excelencia en el servicio al cliente
- Objetivos de la empresa
- Manual de Buenas Prácticas del Sistema de Calidad Turística.
- La satisfacción de los clientes de servicios turísticos. Factores y percepción.
- La calidad y seguimiento de la atención al cliente. Documentación de seguimiento
- Normativa de calidad vigente para los servicios turísticos. (SENATUR Atención Ciudadana)
- Las normas ISO 9000. Funcionamiento de la certificación.



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Monica Recalde De Giacomini
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

La comunicación y la atención a clientes de servicios turísticos:

- Protocolo de servicios.
- El proceso de atención al cliente/usuario de servicios turísticos.
- Pautas de comportamiento. Disposición previa. Respeto y amabilidad. Implicación en la respuesta.
- Tipología de clientes.
- Política de la empresa.
- Procesos de información y de comunicación.
- Comunicación verbal y no verbal.
- La imagen personal.
- Barreras en la comunicación con el cliente.
- Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.
- Elementos de un proceso de comunicación efectiva.
- Estrategias y pautas para una comunicación efectiva.
- La escucha activa:
 - Concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva.
 - Signos y señales de escucha.
 - Componentes actitudinales de la escucha efectiva.
 - Errores en la escucha efectiva.
 - Consecuencias de la comunicación no efectiva.
- Protocolo y cortesía.

Primeros auxilios y combate a incendios en establecimientos turísticos:

- Protocolo de la empresa ante emergencias
- Primeros auxilios, ante:
 - Fracturas.
 - Cortaduras.
 - Quemaduras.
 - Descargas eléctricas.
 - Intoxicaciones.
 - Hemorragias.
 - Luxaciones.
- Reanimación cardiopulmonar (RCP)
- Prevención de incendios.

Peticiones, quejas y reclamos en establecimientos turísticos:

- El proceso de atención de peticiones, quejas y reclamos.
- Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones.
- El proceso de mediación.



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Documentación de la resolución de quejas y reclamos. Información que debe contener.
- Resolución de conflictos y mediación.
- Fidelización de clientes/usuarios de servicios turísticos.
- Normativa vigente sobre el manejo de quejas y reclamos en la prestación de servicios turísticos. (Senatur – Atención Ciudadana).
- Ley N° 6534/2020 Protección de datos personales.
- Resolución N° 1464/2009 (Manual Operativo de la Unidad de quejas y reclamos)
- Resolución N° 74/2018 y su ampliación Resolución N° 340/2016 (canalización de las denuncias)
- Ley N° 1334/1998: "De Defensa del Consumidor y del Usuario".
- Ley N° 1160 / CÓDIGO PENAL – Art 117 - Omisión de auxilio existe cuando una persona pudiendo hacerlo sin riesgo personal, no salva a otra la vida de la muerte o de una lesión considerable.
- Ley N° 5578/2016: "De uso obligatorio de desfibrilador externo automático (DEA), en lugares públicos y privados de concurrencia masiva".

Procedimentales:

Aplicación del sistema de calidad en los servicios turísticos:

- Uso de herramientas del sistema de calidad en el proceso de atención.
- Cumplimiento de la Cultura de la Calidad.
- Fomento de las buenas prácticas.
- Resolución de casos prácticos de cultura de calidad en servicios turísticos.

Técnicas de comunicación y atención a clientes de servicios turísticos:

- Aplicación de técnicas de comunicación.
- Interpretación en la comunicación no verbal.
- Aplicación de habilidades técnicas en la escucha efectiva.
- Técnicas de asertividad.
- Resolución de requerimientos del huésped en relación con servicios ofrecidos por el establecimiento.
- Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica:
 - solicitud de información de localización.
 - solicitud de información de localización de producto.
 - solicitud de información de precio.
- Técnicas de protocolo y cortesía.
- Técnicas de fidelización de clientes/usuarios de servicios turísticos



Abg. Marta Gracia Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIG.

Abg. Marta Gracia Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Técnicas de primeros auxilios:

- Identificación de la emergencia sanitaria y selección del protocolo de actuación en función de la emergencia existente.
- Técnicas de primeros auxilios según contingencia:
 - Fracturas
 - Cortaduras
 - Quemaduras
 - Descargas eléctricas
 - Intoxicaciones
 - Hemorragias
 - Luxaciones
- Técnicas de reanimación cardiopulmonar (RCP).
- Utilización de los equipos portátiles de extinción de incendio de acuerdo con el tipo de fuego, causa y origen del incendio.

Manejo de quejas y reclamos:

- Actitud de mediación y conciliación.
- Técnicas atención a quejas y reclamos.
- Registro de documentación en el manejo de quejas y reclamos.
- Técnicas de fidelización de clientes
- Técnicas de mediación.

Actitudinales

- Valorar la importancia de la cultura de la calidad en las actividades diarias en la prestación de servicios turísticos.
- Actuar con responsabilidad en las actividades diarias.
- Actuar con ética profesional en las actividades realizadas.
- Disciplina y rigurosidad en la aplicación de protocolos.
- Actitud de trabajo en equipo en ejecución de las tareas.
- Capacidad organizativa, iniciativa, compromiso y responsabilidad.

Requisitos mínimos de acceso al módulo

Cumplir uno de los siguientes requisitos:

- Educación Escolar Básica concluida.
- Educación Básica Bilingüe para Personas Jóvenes y Adultas concluida.
- Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación).
- Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación.



Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Monica Recalde De Giacomi
Ministro MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Perfil del profesional formador		
Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida*	
	Con titulación	Sin titulación**
- Título de profesor / docente en la especialidad de la familia profesional correspondiente o, - Título de Técnico Superior o, - Título de grado universitario o postgrado relacionado con el módulo formativo.	1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral

(*) en el área relacionada con el módulo formativo.

(**) en el caso de que el formador no cuente con titulación.

Competencias pedagógicas	- Título de profesor / docente en cualquier especialidad o, - Habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable, o - Título de profesor profesionalizante o, Certificado de especialización en el área con formación metodológica o pedagógica.
--------------------------	--

Requisitos básicos de espacios, infraestructuras y equipamiento		
Espacio	Hasta 20 estudiantes	Hasta 40 estudiantes
Aula polivalente	1,5 m ² por estudiante	1,5 m ² por estudiante
Infraestructuras básicas		
- Suministro eléctrico con tomas de corrientes. - Iluminación adecuada. - Sistema de ventilación. - Sistema de aire acondicionado. - Accesibilidad universal a los espacios. - Extintores y sistemas de seguridad. - Conexión a Internet, por cable o red wifi.		
Equipamiento de los espacios		
Nombre del espacio, equipos, mobiliario y materiales		
Aula polivalente - Notebook o PC (docente). - Proyector multimedia. - Pizarra acrílica, pincel y borrador.		



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Computadores suficientes en función del número de estudiantes, con conexión a Internet (pueden ubicarse en el laboratorio de informática o en el aula polivalente en el caso de disponer de carro portátil)
- Material de oficina diverso.
- Expositores de material informativo y promocional.
- Ediciones turísticas y, en su caso, material promocional y/o de venta.
- Impresos y documentos administrativos.
- Documentación informativa.
- Ley N° 213/1993: "Que establece el Código del Trabajo".
- Norma Paraguaya-. PNA 50 018 18, Clasificación Hotelera.
- Guía de Interpretación de la Norma de Categorización.
- Secretaría Nacional de Turismo. Resol. N° 956-2017 Modificación parcial de la 332-10 Categ. H y HX
- Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020
- Norma Paraguaya NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad. por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN)
- Norma Paraguaya NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones. por Instituto Nacional de Tecnología,
- Normalización y Metrología (INTN)



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

MÓDULO FORMATIVO 3	
Nombre del Módulo	Gestión de las comunicaciones internas y externas
Formativo	
Código	MF0136_2
Nivel de competencia	2(dos)
Duración	60 horas
UC asociada	Atender y registrar las comunicaciones internas y externas.
Objetivo general	
Atender y registrar las comunicaciones internas y externas.	
Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación	
RA.1. Utilizar las técnicas y medios externos e internos de comunicación aplicando los protocolos de actuación internos y transmitiendo la mejor imagen, para responder con eficacia y rapidez a las peticiones.	
CE1.1. Identificar el protocolo de comunicación oral y gestual de uso habitual en un establecimiento de alojamiento para transmitir la información oral.	
CE1.2. Utilizar los medios técnicos de comunicación disponible (telefonía, internet, mensajería, telefax y otros) seleccionando el medio utilizado en función de la situación planteada.	
CE1.3. Asegurar que las comunicaciones tanto internas como externas, llegan a los destinatarios adecuados, manteniendo una absoluta discreción y asegurando la confidencialidad de estas.	
CE1.4. Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referido a la utilización de técnicas y medios externos e internos de comunicación y a partir de los datos facilitados:	
- Aplicación de códigos para transferir las llamadas a los números internos. - Aplicación de procedimiento para transferencia de llamadas externas y de seguridad a números internos según se haya solicitado. - Verificación de la conexión entre números e internos, a través de pantallas luminicas de uso de los aparatos telefónicos. - Demostración de capacidad de trabajo en equipo, colaborando con sus compañeros actuando con interdependencia positiva en la ejecución de las actividades.	
CE1.5. Mantener organizado en todo momento su lugar de trabajo, cumpliendo las normas establecidas.	
CE1.6. Demostrar un comportamiento ético en el manejo de distintos escenarios de comunicación.	



Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Glazomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

RA.2. Atender y controlar los servicios de mensajería, correspondencia y despertador, manejando los procedimientos establecidos tanto manuales como digitales de uso habitual en los establecimientos de alojamiento.

CE2.1. Recibir mensaje para los huéspedes alojados en el establecimiento, teniendo en cuenta los formatos y procedimientos establecidos.

CE2.2. Transmitir a los huéspedes los mensajes recibidos teniendo en cuenta los protocolos establecidos por la empresa.

CE2.3. Ofrecer a los huéspedes el servicio de llamadas despertador, o recordatorio conforme a los procedimientos establecidos.

CE2.4. Demostrar respeto, rigurosidad y honradez en la elaboración y/o transmisión de mensajes, ajustándose en todo momento a la normativa vigente.

CE2.5. Realizar en casos simulados en el aula, situaciones de atención y control de los servicios de mensajería, correspondencia y despertador, y a partir de los datos facilitados:

- Recepción del mensaje, comprendiendo el contexto.
- Decisión de la transferencia del mensaje en forma eficaz y rápida.
- Manejo del procedimiento de mensajería, correspondencia y despertador.
- Gestión de la correspondencia recibida.
- Gestión del servicio de despertador.

CE2.6. Respetar los procedimientos establecidos con eficacia, rapidez y ética profesional.

RA.3. Atender las llamadas teniendo en cuenta los protocolos establecidos por la empresa.

CE3.1. Diferenciar las costumbres socioculturales y los usos sociales de diferentes culturas para comunicarse con interlocutores de otros países.

CE3.2. Favorecer la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la comunicación, aplicando los parámetros de calidad durante la comunicación y atención al interlocutor.

CE3.3. Tomar nota de los mensajes telefónicos, derivando en caso necesario a las áreas correspondientes según procedimiento establecido.

CE3.4. Suministrar la información a través del teléfono aplicando las normas y procedimientos establecidos por la empresa.

CE3.5. Atender los requerimientos de los huéspedes según procedimientos establecidos por la empresa.

CE3.6. Realizar acciones comunicativas de forma que se obtenga la satisfacción de los clientes, siempre de acuerdo con la deontología profesional, siguiendo la política marcada por la empresa y cumpliendo la legislación vigente.

CE3.7. Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referido a la atención de llamadas y a partir de los datos facilitados:



Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomini
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Uso de códigos del equipo de comunicación.
- Identificarse e identificar al interlocutor observando las debidas normas de protocolo.
- Ajuste de forma precisa el vocabulario y las expresiones utilizadas al tipo de exposición o conversación, y a los interlocutores de estas.
- Aplicación de los procedimientos para la recepción y envío de notas de mensajes.
- Valoración de si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.

RA.4. Controlar el sistema de facturación de las telecomunicaciones y servicios de mensajería conforme a los procedimientos establecidos en la empresa.

CE4.1. Verificar la tarifa vigente de llamadas locales e internacionales conforme a los procedimientos establecidos.

CE4.2. Aplicar las tarifas vigentes de acuerdo con los servicios solicitados por el huésped conforme a los procedimientos establecidos.

CE4.3. Elaborar los reportes correspondientes generados según procedimientos establecidos por la empresa.

CE 4.4. Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referidos al sistema de facturación y a partir de los datos facilitados:

- Identificación de códigos de países y ciudades.
- Adecuación de las tarifas (nacionales e internacionales) según la entidad rectora - Compañía Paraguaya de comunicación (COPACO).
- Elaboración de reportes de cierre de cada jornada.
- Llenado de consumos en fichas (impresas y digitales) / sistema de gestión.

CE4.5. Demostrar honestidad en la facturación de las telecomunicaciones y servicios de mensajería.

Contenidos formativos

Conceptuales

Medios externos e internos de comunicación:

- La comunicación externa en los establecimientos de alojamiento.
- La comunicación interna en los establecimientos de alojamiento. Departamentos implicados.
- Medios técnicos de comunicación:
- Telefonía.
- Internet.
- Mensajería.
- Telefax, entre otros.



Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomini
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Política de empresa para las comunicaciones internas y externas.
- Normativa de comunicaciones internas y externas.

Servicios de mensajería, correspondencia y despertador:

- Procesos manuales y digitales para la atención y control de mensajería y correspondencia.
- Servicios de mensajería.
- Servicios de correspondencia.
- Servicios de despertador.
- Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
- Resolución de problemas de comunicación.
- Análisis de características de la comunicación telefónica y temática.

Comunicación telefónica:

- Costumbres socioculturales y los usos sociales de diferentes culturas.
- Gestión de la comunicación telefónica interna y externa.
- Códigos utilizados para el uso del equipo de comunicación telefónica. Utilidad y función.

Facturación en las telecomunicaciones y servicios de mensajería:

- Facturación de telecomunicaciones en hotelería. Concepto, tipos procedimientos.
- Sistema de gestión de servicio y control de llamadas (comunicaciones) internas y externas.
- Tarifas nacionales e internacionales- COPACO.
- Código de ciudades nacionales.
- Código de países, ciudades.
- Huso horario.

Procedimentales

Técnicas y medios externos e internos de comunicación:

- Utilización de los medios técnicos de comunicación disponible: telefonía, internet, mensajería y telefax, entre otros.
- Aplicación de códigos para transferir las llamadas a los números internos.
- Aplicación de procedimiento para transferencia de llamadas externas.
- Verificación de conexiones entre números e internos.

Técnicas de mensajería, correspondencia y despertador:

- Registración de los pedidos de los clientes en las fichas (impresas y/o digitales).
- Programación de la alarma para despertar a los pasajeros en el sistema informático de gestión u otro equipo (recordatorios).
- Envío de mensajes y correspondencia a los huéspedes
- Aplicación de procedimientos mensajería, correspondencia y despertador.



Abg. María García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Bocalde De Giacomi
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. María García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Técnicas de comunicación telefónica:

- Aplicación de códigos del equipo de comunicación.
- Manejo de la central telefónica.
- Manejo de *walkie talkie*.
- Manejo de comunicaciones internas a través del celular.
- Técnicas de comunicación telefónica con huéspedes/clientes.

Técnicas de facturación de las telecomunicaciones:

- Llenado de la ficha de facturación.
- Cargado al sistema operativos los servicios realizados.
- Verificación que la tarifa correcta sea la aplicada a la facturación.
- Control en la aplicación de tarifas para la facturación.
- Aplicación del huso horario para el control de los informes y carga de datos al sistema.

Actitudinales

- Asunción de responsabilidades éticas y de confidencialidad.
- Disciplina en aplicación de protocolos.
- Actitud de trabajo en equipo en ejecución de las actividades.
- Valoración de la importancia de la precisión de la facturación de las telecomunicaciones.
- Importancia de la organización del lugar de trabajo.
- Respeto de los procedimientos con eficacia, rapidez y ética profesional.
- Valoración de la transmisión de información con claridad, precisión, cortesía, respeto y sensibilidad.
- Honestidad en la facturación de las telecomunicaciones y servicios de mensajería.

Requisitos mínimos de acceso al módulo

Cumplir uno de los siguientes requisitos:

- Educación Escolar Básica concluida.
- Educación Básica Bilingüe para Personas Jóvenes y Adultas concluida.
- Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación).
- Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación.

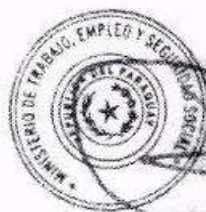


Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Monica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Perfil del profesional formador		
Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida*	
	Con titulación	Sin titulación**
- Título de profesor / docente en la especialidad de la familia profesional correspondiente o, - Título de Técnico Superior o, - Título de grado universitario o postgrado relacionado con el módulo formativo.	1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral

(*) en el área relacionada con el módulo formativo.

(**) en el caso de que el formador no cuente con titulación.

Competencias pedagógicas	- Título de profesor / docente en cualquier especialidad o, - Habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable, o - Título de profesor profesionalizante o, Certificado de especialización en el área con formación metodológica o pedagógica.
---------------------------------	--

Requisitos básicos de espacios, infraestructuras y equipamiento

Espacio	Hasta 20 estudiantes	Hasta 40 estudiantes
Aula polivalente	1,5 m ² por estudiante	1,5 m ² por estudiante

Infraestructuras básicas

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Sistema de aire acondicionado (aconsejable pero no excluyente).
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Equipamiento de los espacios

Nombre del espacio, equipos, mobiliario y materiales

Aula polivalente

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Equipo de Comunicación (teléfono, equipo móvil)
- Pizarra blanca, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.



Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Material de oficina diverso.
- Ediciones turísticas y, en su caso, material promocional
- Impresos y documentos administrativos.
- Información turística.
- Información de servicios básicos del establecimiento
- Procedimiento de atención a clientes.
- Procedimientos de la empresa – Manual de funciones.
- Tarifario de COPACO.
- Teléfonos y otros aparatos de comunicación:
- Software específico para comunicaciones o gestor para comunicaciones y recepción.
- Portafolio de servicios. Precios. Tarifas telefónicas y de comunicaciones.
- Ley N° 1334/1998. Establece la Ley de Defensa del Consumidor y usuario.
- Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020.



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

MÓDULO FORMATIVO 4	
Nombre del Módulo Formativo	Gestión del departamento de recepción
Código	MF0137_3
Nivel de competencia	3 (tres)
Duración	100 horas
UC asociada	Gestionar el departamento de recepción
Objetivo general	
Gestionar el departamento de recepción	
Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación	
RA.1. Elaborar los objetivos específicos para el departamento de recepción, en concordancia con la planificación estratégica.	
CE1.1. Identificar las funciones y responsabilidad asociada a los puestos en el departamento de recepción, teniendo en cuenta características y tamaño del establecimiento. CE1.2. Identificar los servicios que se prestan en el departamento de recepción, explicando los objetivos de cada uno. CE1.3. Reconocer la incidencia de la estacionalidad (tiempos/épocas de mayor y menor movimiento) en el trabajo del área de recepción, teniendo en cuenta el tipo de establecimiento, su ubicación, características y tipos de clientes. CE1.4. Elaborar un organigrama y flujograma básico del departamento de recepción, teniendo en cuenta las funciones de cada puesto de trabajo. CE1.5. Proponer objetivos generales y específicos del departamento de recepción, según tipo de establecimiento, capacidad y características. CE1.6. Demostrar un comportamiento ético en la labor diaria. CE1.7. Justificar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los servicios ofrecidos.	
RA.2. Caracterizar la estructura organizativa del área de recepción y reservas, identificando puestos de trabajo y necesidades de recursos para el logro de los objetivos fijados.	
CE2.1. Identificar el tipo de estructura organizativa más adecuada para el logro de los objetivos del área de recepción y reservas. CE2.2. Plantear la planificación del área de recepción y reservas, conforme al tipo de estructura organizativa. CE2.3. Establecer los perfiles y criterios necesarios para cada puesto laboral, dentro del área de recepción. CE2.4. Determinar los recursos necesarios, adaptando las funciones y tareas que deben cubrirse para el logro de los objetivos específicos establecidos. CE2.5. Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referido a la estructuración organizativa del área de recepción, según los datos brindados: - Identificación de la estructura básica necesaria. - Identificación de recursos materiales, informáticos y humanos para el área. - Proponer la estructura organizativa adecuada al caso presentado.	

Abg. María García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Abg. María García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. María García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Abg. María Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

CE2.6. Demostrar un comportamiento ético en el manejo de distintos escenarios del ámbito de la hospitalidad.

CE2.7. Demostrar capacidad, iniciativa y compromiso en la organización del área de recepción.

RA.3. Elaborar presupuestos del departamento de recepción de establecimientos de alojamiento, identificando costes, desviaciones, causas y soluciones.

CE3.1. Describir los tipos de presupuestos detallando las características de cada uno.

CE3.2. Identificar las diferentes partidas presupuestarias de inversiones, de explotación y de tesorería que figuran los presupuestos de los establecimientos de alojamiento.

CE3.3. Interpretar históricos de un supuesto establecimiento para establecer previsiones económicas futuras.

CE3.4. Elaborar una planilla con las provisiones materiales, en base a un tiempo determinado.

CE3.5. Aplicar técnicas de control presupuestario, manteniéndose dentro de los rangos permitidos por indicadores de pérdidas o desviaciones.

CE3.6. Elaborar informes de control presupuestario, modificando las provisiones y cambiando los parámetros necesarios para obtener resultados optimizados.

CE3.7. Realizar en casos prácticos planteados en el aula, referidos a elaborar un presupuesto básico del área a partir de los datos facilitados:

- Identificación de las partidas presupuestarias según los datos consignados.
- Explicación de los ítems que debe contener un presupuesto.
- Aplicación de códigos y siglas en el llenado de planilla (impresa o digital).
- Verificación de complementación de los datos necesarios en el presupuesto.
- Presentación del presupuesto.

CE3.8. Realizar un supuesto práctico de gestión y control presupuestarios caracterizado por las provisiones presupuestarias correspondientes y de los resultados reales obtenidos:

- Cálculo de las desviaciones.
- Análisis de las causas de su aparición y los efectos que producen.
- Propuesta de soluciones alternativas, estableciendo métodos de seguimiento y control presupuestarios.

CE3.9. Demostrar respeto, rigurosidad y honradez en la elaboración de presupuestos, ajustándose en todo momento a la normativa vigente.

RA.4. Aplicar técnicas de manejo del personal dependiente de manera a motivarlos logrando una alta capacidad de respuesta y desarrollo de su potencial.

CE4.1. Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo al personal del departamento de recepción.

CE4.2. Justificar la figura del directivo y del líder en una empresa de alojamiento.

CE4.3. Transmitir las instrucciones e indicaciones al personal para la ejecución de sus funciones, de forma clara, asegurando su perfecta comprensión

CE4.4. Aplicar técnicas de motivación para el personal del departamento de recepción, manteniendo un ambiente laboral agradable.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Abg. Recalde De Giacomi
Ministro MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

CE4.5. Detectar las necesidades de formación asociadas a cada puesto laboral del departamento de recepción.

CE4.6. Elaborar planes de capacitación en función de las diferentes necesidades de formación del personal de los departamentos de recepción.

CE4.7. Realizar en supuestos prácticos de manejo del personal dependiente, a partir de la caracterización del caso planteado:

- Descripción de las responsabilidades de cada puesto laboral en la recepción.
- Identificación de las posibles falencias de cada puesto.
- Elaborar un plan de capacitación ajustado a las necesidades detectadas.

CE4.8. Reconocer la importancia de fomentar el buen ambiente, cordialidad y reconocimiento de la labor realizada.

CE4.9 Ejecutar la evaluación referente a la productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal.

RA.5. Aplicar la cultura y sistema de calidad adoptado en el departamento de recepción para contribuir al logro de los objetivos de la empresa

CE5.1. Explicar el concepto de calidad en los servicios e identificar los factores causales de la no-calidad.

CE5.2. Describir la función de gestión de la calidad en el departamento de recepción.

CE5.3. Interpretar indicadores de la calidad propios del departamento de recepción, elaborando cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.

CE5.4. Proponer la implantación de un sistema de calidad, interpretando y aplicando las correspondientes normas de calidad, estableciendo objetivos, identificando factores clave y barreras, y definiendo el programa para su implementación en lo referente a las actuaciones que se deban realizar y sus plazos.

CE5.5 Aplicar las buenas prácticas de la calidad interna teniendo en cuenta el Sistema Nacional de Calidad Turística (SNCT)

RA.6. Aplicación de técnicas de control en la facturación de todos los servicios ofrecidos cumpliendo con el proceso administrativo

CE6.1. Describir el proceso de facturación manual y/o digital utilizada en hotelería.

CE6.2. Identificar los datos relevantes cargados en el sistema de gestión (impreso y/o digital) necesarios para la emisión de facturación.

CE6.3. Reconocer los tipos de facturas y comprobantes internos de servicios utilizadas por los huéspedes.

CE6.4. Identificar los pagos que se efectúan a través de las cuentas bancarias o sistemas de registro de depósito por pago de servicios o pago por reserva/garantía.

CE6.5. Elaborar un extracto de cuenta del pasajero, teniendo en cuenta los ítems/criterios necesarios básicos a fin de tener un documento completo y respaldatorio.

CE6.6. Aplicar técnicas de cobro en función de las diferentes modalidades de pago y tipo de moneda.

CE6.7. Realizar en casos prácticos planteados en el aula, referidos al proceso de cobro y a partir de los datos facilitados:



Abg. María García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Abg. María García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Facturación de los servicios consumidos.
- Comprobación de depósitos, prepagos, lista de moroso, etc., para un buen control contable.
- Presentación del resumen de los servicios prestados.
- Presentación de la factura y su cobro.
- Aplicación de varias modalidades de pago.

CE6.8. Elaborar una base de datos de los clientes frecuentes y/o categoría de manera a tener información precisa y actualizada para el momento de la facturación.

CE6.9. Reconocer la importancia de introducir y registrar datos en aplicaciones informáticas específicas, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.

RA.7. Informar sobre los recursos naturales y culturales del entorno, la meteorología y de la oferta de servicios turísticos complementarios del establecimiento y de la zona.

CE7.1. Describir los recursos naturales y culturales del entorno, resaltando los destacados del departamento y/o localidades aledañas.

CE7.2. Identificar eventos y actividades que puedan interesar a los pasajeros, recabando información veraz y actualizada de páginas referentes (públicas y privadas).

CE7.3. Localizar medios digitales veraces que ofrezcan información del entorno para disponer de información actualizada sobre los diversos recursos de la zona.

CE7.4. Confeccionar una base de datos o un libro con fichas informativas de los recursos de la zona para presentarlos en el aula.

CE7.5. Interpretar mapas (impresos y/o digitales) locales, regionales y nacionales, de manera a informar correctamente a los huéspedes.

CE7.6. Fomentar la conservación de los recursos naturales, de manera a incentivar el cuidado y protección de estos, a través de la creación de recomendaciones.

CE7.7. Aplicar técnicas de comunicación a los diferentes departamentos apoyando la planificación de las actividades teniendo en cuenta las peculiaridades de la región, atendiendo a las medidas de seguridad de las personas.

Contenidos formativos

Conceptuales:

Objetivos específicos para el departamento de recepción

- Servicios del departamento de recepción - Front
- Estacionalidad: frecuencia
- Organigrama/ Flujograma
- Categorización de establecimiento de alojamiento
- Objetivos: redacción, tipos y evaluación.

Estructuras organizativas

- Resolución N° 956-2017 Modificación Parcial de la 332-10 Categ. H y HX
- Norma Paraguaya-. PNA 50 018 18, Clasificación Hotelera
- Perfiles de puestos de trabajo: Indumentaria, reglas de cortesía
- Interrelación interdepartamental
- Objetivos departamentales



Abg. María García Veloso
Secretaria General



Monica Regalado De Giacomi
Directora MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. María García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Presupuesto: Elaboración y control

- Previsiones económicas
- Planillas de aprovisionamiento
- Evaluación presupuestaria departamental
- Redacción de Informe

Estructura de funciones y responsabilidades según puestos laborales.

- Personal dependiente
- Técnicas motivacionales.
- Planes formativos y de evaluación de gestión

Sistema de Calidad: implantación en el departamento de Recepción

- Cultura de Calidad en hotelería
- Estándares de calidad en la recepción o Front
- Buenas Prácticas en departamento de recepción
- Supervisión de Facturación
- Factura: Proceso de facturación, control
- Proceso de cobro: ágil y seguro
- Clientes Frecuentes: Base de datos, registros internos
- Conceptos: Prepagos, Depósitos, lista de pendientes

Recursos naturales y culturales del entorno

- Recursos: concepto, tipos (naturales y culturales), clasificación.
- Recursos naturales y culturales del departamento
- Actividades: típicas de la zona, eventos principales
- Medios digitales: promoción, divulgación de los recursos y actividades de la zona
- Base de datos: de empresas prestadoras de servicios turísticos
- Mapas (impresos y/o digitales) locales, regionales y nacionales
- Normativas de cuidado y conservación de los recursos naturales

Procedimentales

Objetivos del departamento

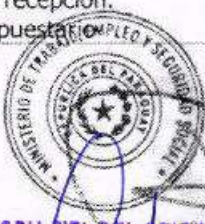
- Identificación de las funciones y responsabilidad asociada a los puestos
- Identificación de los servicios que se prestan en el departamento de recepción
- Reconocer la incidencia de la estacionalidad.
- Proposición de objetivos generales y específicos del departamento de recepción
- Estructuración organizativa del área de recepción y reservas

Estructuración empresarial

- Aplicación de criterios para la selección de personal dependiente.
- Identificación de tipo de estructura organizativa
- Planificación del área de recepción y reservas
- Establecimiento de perfiles y criterios para cada puesto laboral
- Determinación de recursos necesarios

Elaboración y control de presupuestos

- Comparación de presupuestos.
- Elaboración del presupuesto del área de recepción.
- Aplicación de técnicas de control presupuestario



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Recalde De Giacomini
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Descripción de tipos de presupuestos
- Identificación de partidas presupuestarias de inversiones, de explotación y de tesorería
- Interpretación de históricos de un supuesto establecimiento
- Elaboración de informes de control presupuestario
- Gestión y control presupuestarios

Manejo de Personal dependiente

- Presentación de funciones y responsabilidades de los puestos laborales
- Aplicación de técnicas motivacionales.
- Proposición del plan formativo y de evaluación de gestión
- Aplicación de técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones
- Justificación de la figura del directivo y del líder
- Trasmisión de las instrucciones e indicaciones al personal
- Aplicación de técnicas de motivación para el personal del departamento de recepción
- Identificación de las necesidades de formación asociadas a cada puesto laboral

Cultura y sistema de calidad en la recepción.

- Aplicación de la cultura empresarial
- Trasmisión de la imagen y cultura de la empresa.
- Conceptualización de calidad y cultura.
- Función de gestión de la calidad
- Interpretación de indicadores de la calidad propios del departamento de recepción
- Implantación del sistema de calidad
- Aplicar las buenas prácticas en las tareas del departamento de recepción.

Control en la facturación

- Facturación manual y/o digital.
- Identificación de datos relevantes cargados en el sistema de gestión (impreso y/o digital).
- Identificación los tipos de facturas y comprobantes internos de servicios.
- Identificación de pagos.
- Aplicación de técnicas de cobro.
- Elaboración de base de datos de los clientes.

Recursos naturales y culturales

- Descripción de recursos naturales y culturales del entorno.
- Identificación de eventos y actividades atractivas a visitantes.
- Utilización de medios digitales.
- Confección de base de datos o un libro con fichas informativas.
- Interpretación de mapas (impresos y/o digitales) locales, regionales y nacionales.
- Fomento para la conservación de los recursos naturales.

Actitudinales

- Actuación ética en las actividades realizadas.
- Respeto y cumplimiento de las órdenes de sus superiores
- Honestidad en la elaboración de presupuestos

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Interés por aprender más de su departamento
- Alto sentido de la responsabilidad y honradez en la facturación.
- Asume responsabilidades éticas y de confidencialidad en su labor diaria.
- Importancia de la organización del lugar de trabajo.
- Presentación personal vestuario apropiado
- Disciplina en la aplicación de protocolos.
- Actitud de trabajo en equipo en ejecución de los trabajos.
- Valora la importancia de la facturación.
- Emplea actitud asertiva frente a situaciones inesperadas.
- Mantiene el área de trabajo ordenado y limpio.
- Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.
- Valoración de la transmisión de información con claridad, precisión, cortesía, respeto y sensibilidad.

Requisitos mínimos de acceso al módulo

Cumplir uno de los siguientes requisitos:

- Educación Media concluida.
- Educación Media Abierta concluida.
- Educación Media para Personas Jóvenes y Adultas concluida.
- Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 2 de cualificación.

Perfil del profesional formador

Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida*	
	Con titulación	Sin titulación**
- Título de profesor / docente en la especialidad de la familia profesional correspondiente o, - Título de Técnico Superior o, - Título de grado universitario o postgrado relacionado con el módulo formativo.	1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral

(*) en el área relacionada con el módulo formativo.

(**) en el caso de que el formador no cuente con titulación.

Competencias pedagógicas	- Título de profesor / docente en cualquier especialidad o, - Habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable, o - Título de profesor profesionalizante o, Certificado de especialización en el área con formación metodológica o pedagógica.
---------------------------------	--



Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Racalde De Giacomi
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Requisitos básicos de espacios, infraestructuras y equipamiento		
Espacio	Hasta 20 estudiantes	Hasta 40 estudiantes
Aula polivalente	1,5 m ² por estudiante	1,5 m ² por estudiante
Taller de Alojamiento – Área Recepción	40 m ²	60 m ²
Infraestructuras básicas		
– Suministro eléctrico con tomas de corrientes. – Iluminación adecuada. – Sistema de ventilación. – Sistema de aire acondicionado (aconsejable pero no excluyente). – Accesibilidad universal a los espacios. – Extintores y sistemas de seguridad. – Conexión a Internet, por cable o red wifi.		
Equipamiento de los espacios		
Nombre del espacio, equipos, mobiliario y materiales		
<i>Aula polivalente</i> – Notebook o PC (docente). – Proyector multimedia. – Pizarra acrílica, pincel y borrador. – Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos. – Sillas (una para cada estudiante). – Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador. – Escritorio y silla para el docente o instructor. – Material de oficina diverso. – Impresos y documentos administrativos. – Documentación informativa. (planillas con casos prácticos) – Código del Trabajo. Ley 213/1993 – Norma Paraguaya - PNA 50 018 18, Categorización Hotelera. – Guía de Interpretación de la Norma de Categorización. – Secretaria Nacional de Turismo. Resol. N° 956-2017 Modificación parcial de la 332-10 Categ. H y HX – Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020 – Norma Paraguaya NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad. por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN)		



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones. por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN)

Taller de Alojamiento – Área Recepción

Front Office:

Mobiliario

- Mostrador (0,90 a 1.10 de alto por 1,40 de ancho) con cajones con llaves
- Armario o estante con puertas y llave para el resguardo de los documentos y elementos de uso cotidiano en el área.
- Los sofás y sillones (2)

Equipos y maquinas

- Programa de ofimática
- Software especializado
- Calculadora con impresora
- Ordenadores.
- Impresoras.
- Detector de Billetes falsos
- Tarificador para las llamadas
- Equipo de megafonía.
- Posibilidad de fichero físico (si el registro de habitaciones todavía no está informatizado)
- Tablón de anuncios. (informador)
- Equipos de comunicación (central telefónica, teléfono móvil, *Walkie Talkie* y otros
- Equipo codificador de tarjetas magnéticas en caso posible.
- Llave maestra

Elementos o Utensilios

- Llaves o tarjetas de accesos
- Elementos de oficina (lápiz de papel, pinceles (negro rojo azul, resaltador, tijera, presilladora, desengrapadora, perforadora, cintas de embalaje, hojas blancas)
- Libro de reclamaciones
- Documentación propia del área (fichas del pasajero, registro de notas/mensajes, folletería, lista de precios de servicios.
- Expositores de material informativo y promocional.
- Ediciones turísticas y, en su caso, material promocional y/o de venta.
- Impresos y documentos administrativos.



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

MODULO FORMATIVO 5	
Nombre del Módulo Formativo	Inglés a nivel intermedio para Hospitalidad
Código	MF0021_3
Nivel de competencia (CNPP)	3 (tres)
Duración	80
UC asociada	Comunicarse en inglés a nivel intermedio en las actividades del sector de hospitalidad.
Objetivo General	
Comunicarse en inglés a nivel intermedio en las actividades del sector de hospitalidad.	
Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación	
RA.1. Interpretar información oral expresada por los clientes y proveedores en el ámbito de la hospitalidad.	
CE1.1. Interpretar la expresión oral de los clientes y proveedores, empleando el inglés, de forma fluida para prestar un servicio adecuado a las necesidades del cliente extranjero.	
CE1.2. Resolver efectivamente en los requerimientos en idioma inglés relativos a:	
- Atención directa a peticiones de clientes. - Resolución de trámites en alojamientos, agencias de viajes, oficinas de información turística, medios de transporte, etc. - Demandas de información por parte de los clientes. - Gestión de reservas y venta de servicios demandados por los clientes. - Negociación con clientes y proveedores para la prestación de servicios, contratación o venta. - Acompañamiento de guiado a grupos e interpretación del patrimonio.	
CE1.3. Realizar las interpretaciones de conversaciones en inglés, teniendo en cuenta diversas condicionantes como el medio de comunicación (directo o por teléfono, videoconferencia, etc.), características del emisor, tiempo disponible, acentos, ruidos y distorsiones en la comunicación.	
CE1.4. Resolver conflictos y situaciones de reclamaciones, quejas o insatisfacciones expresadas de forma oral por los clientes, mediante el uso de un lenguaje fluido procurando satisfacer sus requerimientos.	
RA.2. Producir mensajes de complejidad media en lengua inglesa en la relación con clientes y proveedores e intercambiar información con otros profesionales del área turística.	
CE2.1. Realizar la comunicación oral con los clientes produciendo mensajes de complejidad, bien estructurados, utilizando el lenguaje de la profesión con fluidez y rapidez.	
CE2.2. Atender con cordialidad los mensajes de clientes, en conversaciones referidas a situaciones propias del servicio turístico brindado, ya sean visitas, alojamientos, congresos, o cualquier otra situación de su área de trabajo.	



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA FIEL DEL ORIGEN.

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

CE2.3. Responder con rapidez a las solicitudes de información, ya sean grupales o individuales, sobre las actividades turísticas programadas o las de acompañamiento y asistencia.

CE2.4. Informar en forma oral sobre cualquier servicio, modalidad y cuestión relevante que se refiera al desarrollo de la asistencia brindada, y que sean importantes para los clientes.

CE2.5. Utilizar la lengua inglesa en la resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de los servicios turísticos.

CE2.6. Resolver de forma fluida las reclamaciones y quejas expresadas por los clientes, mediante argumentaciones elaboradas, utilizando un lenguaje profesional adecuado a cada situación planteada en las diversas áreas turísticas.

CE2.7. Efectuar la interacción en inglés utilizando un lenguaje estándar, atendiendo a las diversas situaciones presenciales o telefónicas, número de interlocutores, claridad de la pronunciación, acentos, ruidos, interferencias y distorsiones.

RA.3. Interpretar mensajes escritos de complejidad media necesarios para el ejercicio de su actividad profesional.

CE3.1. Interpretar la documentación escrita en lengua inglesa, referida a instrucciones, informes, manuales, cartas, correos electrónicos, etc. de forma ágil y eficaz.

CE3.2. Interpretar las peticiones de información, reservas, y solicitudes de diversos servicios.

CE3.3. Interpretar la información en lengua inglesa sobre destinos, servicios y precios, para la preparación de sus servicios turísticos.

CE3.4. Realizar la comprensión escrita de la lengua inglesa incluyendo condicionantes como el canal de comunicación: oral o escrito, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente o cualquier otra alteración que pueda modificar el mensaje escrito.

RA.4. Producir documentos escritos en lengua inglesa de complejidad media utilizando el lenguaje propio de su ámbito profesional.

CE.4.1. Redactar documentos escritos en lengua inglesa, gramatical y ortográficamente correctos, produciendo instrucciones, cartas, correos electrónicos y avisos, referidos a situaciones de su actividad turística.

CE.4.2. Redactar documentos de interés general para los clientes (horarios, fechas, precios) así como notificaciones de avisos, demandas informativas, etc.

CE.4.3. Realizar reservas y ventas de servicios turísticos por escrito utilizando la lengua inglesa y si fuere necesario cumplimentando bonos, billetes, confirmaciones y contratos.

CE.4.4. Registrar por escrito en lengua inglesa, quejas y reclamaciones de clientes, así como el requerimiento de demandas de información, tanto de clientes como de proveedores.

Contenidos formativos

Conceptuales:

- Manuales de lengua inglesa.
- Gramática inglesa sobre usos y expresiones.
- Diccionario bilingüe y de sinónimos.
- Publicaciones turísticas en inglés, manuales de turismo, catálogos, periódicos, revistas turísticas.
- Documentación especializada.

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Manuales de cultura de los turistas de habla inglesa para el conocimiento de sus hábitos.

Procedimentales:

- El proceso documental.
- La recuperación de la información.
- Localización de la información.
- Análisis de la información.
- Archivo de la información.
- Identificación, valoración y clasificación de las fuentes de información turística.
- Catalogación de fuentes de información turística.
- Informática aplicada a los centros de información turística.
- Sistemas y medios para la obtención de la información turística.
- Bancos y bases de datos.
- Sistemas de archivo.
- Manejo de técnicas de comunicación y tecnología.

Actitudinales:

- Trabajo en equipo.
- Presentación personal.
- Vestuario apropiado.
- Expresión corporal adecuada.
- Etiqueta social y empresarial.
- SS.
- Comunicación y empatía.
- Calidad y cuidado ambiental.
- Actitud de servicio.

Requisitos mínimos de acceso al módulo

Cumplir uno de los siguientes requisitos:

- Educación Media concluida.
- Educación Media Abierta concluida.
- Educación Media para Personas Jóvenes y Adultas concluida.
- Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 2 de cualificación.



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomini
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Perfil del profesional formador		
Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida*	
	Con titulación	Sin titulación**
- Título de profesor / docente en la especialidad de la familia profesional correspondiente o, - Título de Técnico Superior o, - Título de grado universitario o postgrado relacionado con el módulo formativo.	1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral

(*) en el área relacionada con el módulo formativo.

(**) en el caso de que el formador no cuente con titulación.

Competencias pedagógicas	- Título de profesor / docente en cualquier especialidad o, - Habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable, o - Título de profesor profesionalizante o, Certificado de especialización en el área con formación metodológica o pedagógica.
--------------------------	--

Requisitos básicos de espacios, infraestructuras y equipamiento		
Espacio	Hasta 20 estudiantes	Hasta 40 estudiantes
Aula polivalente	1,5 m ² por estudiante	1,5 m ² por estudiante
Infraestructuras básicas		
- Suministro eléctrico con tomas de corrientes. - Iluminación adecuada. - Sistema de ventilación. - Sistema de aire acondicionado. - Accesibilidad universal a los espacios. - Extintores y sistemas de seguridad. - Conexión a Internet, por cable o red wifi.		
Equipamiento de los espacios		
Nombre del espacio, equipos, mobiliario y materiales		
Aula polivalente - Notebook o PC (docente). - Proyector multimedia. - Pizarra acrílica, pincel y borrador. - Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos. - Sillas (una para cada estudiante).		

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Material de oficina diverso.
- Expositores de material informativo y promocional.
- Diccionario Idioma extranjero – español (digital, impresa del idioma a ser desarrollado)
- Materiales promocionales del país y la zona en idioma extranjero



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

MODULO FORMATIVO 6	
Nombre del Módulo Formativo	Idioma extranjero básico
Código	MF0134_2
Nivel de competencia (CNPP)	2(dos)
Duración	80 horas
UC asociada	Comunicarse en idioma extranjero con un nivel de usuario básico en su ámbito profesional
Objetivo General	
Comunicarse en idioma extranjero con un nivel de usuario básico en su ámbito profesional.	
Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación	
RA.1. Identificar las ideas procedentes de la información oral a nivel básico en idioma extranjero, iniciando una comunicación sobre la temática brindada.	
CE1.1. Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores. CE1.2. Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal - identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes tipo. CE1.3. Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho. CE1.4. Realizar en casos prácticos planteados en el aula la interpretación de comunicaciones orales en el idioma extranjero, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente: - Identificar los requerimientos formulados oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior. - Identificar los elementos no verbales de la comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida. - Ejecutar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo. - Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.	



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA DEL DEL ORIGINAL

Retalde Del Giacomi
Ministra MTESS

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

RA.2. Identificar el objetivo de la información y documentación escrita (impresa/digital) en idioma extranjero con un nivel de usuario básico, emitiendo una respuesta sobre el tema.

CE2.1. Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.

CE2.2. Interpretar el mensaje de cartas u otros medios de comunicación impresos, como también de correos electrónicos y otros de carácter formal, oficial o institucional como para poder responder en consecuencia.

CE2.3. Localizar información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte, bien estructurados y de extensión media, a fin de reconocer las ideas significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.

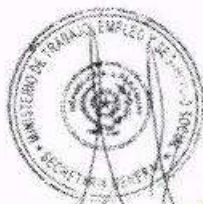
CE2.4. Identificar la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses a fin de brindar información certera.

CE2.5. Realizar en supuestos casos prácticos de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:

- Identificar los tipos de información solicitada en cada apartado a fin de dar respuestas completas.
- Describir las características del tipo de documento incorporando la información demandada.
- Obtener información específica tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.
- Interpretar expresiones específicas del ámbito profesional.
- Traducir contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.
- Evidenciar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.

CE2.6. Emplear la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro según sea el caso.

CE2.7. Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

RA.3. Expresarse oralmente en idioma extranjero con un nivel de usuario básico, utilizando la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación

CE3.1. Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.

CE3.2. Realizar en supuestos casos prácticos de simulaciones de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el vocabulario acorde, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.
- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.
- Brindar información verbal de forma clara en un discurso comprensible.

CE3.3. Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.

CE3.4. Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, a fin de intercambiar información y opiniones.

CE3.5. Utilizar corrección léxica específica del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.

RA.4. Emplear documentación con textos sencillos y coherentes, teniendo en cuenta la terminología al uso, brindando respuestas usuales.

CE4.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

CE4.2 Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.

CE4.3 Realizar en supuestos casos prácticos de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:

- Seleccionar los documentos para la formalización de la gestión deseada.

Abg. María García
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. María García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Describir las características esenciales de la información o requerimiento propuesto de los materiales escritos del caso práctico.
- Expresar la aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional.
- Redactar un conjunto de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
- Complementar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.
- Resumir informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.
- Solicitar disculpas comunicando de manera clara y sencilla los errores cometidos

Contenidos formativos

Conceptuales:

Sentido general de la información oral:

- Gramática sobre usos y expresiones.
- Técnicas de comunicación.
- Características del establecimiento.
- Cultura de los turistas de habla (según idioma extranjero).

Información y documentación escrita:

- Política de la empresa – formatos de documentos (cartas, e-mail, mensajes cortos, presupuestos, etc.)
- Datos básicos de un documento (nombre, fecha, hora, cantidad de pasajero, tarifa y otros)
- Técnicas de comunicación.
- Materiales impresos de comunicación (carteles, afiches y otro).

Aspectos técnicos de la actividad profesional:

- Normas de Protocolo y cortesía en el servicio del establecimiento.
- Manual de funciones.
- Aspectos Socioculturales (Costumbres- Modismos)
- Técnicas de Comunicación (comunicación asertiva a superiores).

Terminología de uso, expresiones:

- Saludos y preguntas habituales del ámbito profesional.
- Generalidades del país (lengua extranjera). ubicación, división política, capital. Moneda etc.
- Frases afirmativas y negativas de uso frecuente en conversaciones.

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

77

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Procedimentales:

Interpretación de informaciones orales

- Aplicar vocabulario técnico en su tarea diaria
- Aplicar técnicas de trabajo en equipo en todo momento.
- Utilizar la comunicación no verbal en todo momento

Interpretación de la información escrita.

- Aplicar reglas gramaticales en el uso del idioma extranjero en documentos escritos.
- Identificar formatos de documentos utilizados en el ámbito profesional.
- Redactar diferentes tipos de documentos según necesidad y situación presentada.

Expresión Oral adaptado al canal de comunicación

- Aplicar protocolo de cortesía en la comunicación con el/los interlocutores adaptándose a canal de comunicación (presencial/Virtual).
- Manejo de herramientas y equipo informáticos en la comunicación.

Uso de terminologías y expresiones estructuradas en la respuesta.

- Manejo de documentación e información sencilla propia de la actividad profesional.
- Aplicar técnicas de atención a los pasajeros/huéspedes.

Actitudinales:

- Asume responsabilidades en su ámbito laboral.
- Aplica criterios éticos en su quehacer diario.
- Disciplina en aplicación de protocolos y normativas.
- Actitud de trabajo en equipo en ejecución de las tareas.
- Actitud de escucha.
- Valoración de la confidencialidad.

Requisitos mínimos de acceso al módulo

Cumplir uno de los siguientes requisitos:

- Educación Escolar Básica concluida.
- Educación Básica Bilingüe para Personas Jóvenes y Adultas concluida.
- Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación).
- Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación.



Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Perfil del profesional formador		
Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida*	
	Con titulación	Sin titulación**
- Título de profesor / docente en la especialidad de la familia profesional correspondiente o, - Título de Técnico Superior o, - Título de grado universitario o postgrado relacionado con el módulo formativo.	1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral

(*) en el área relacionada con el módulo formativo.

(**) en el caso de que el formador no cuente con titulación.

Competencias pedagógicas	- Título de profesor / docente en cualquier especialidad o, - Habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable, o - Título de profesor profesionalizante o, Certificado de especialización en el área con formación metodológica o pedagógica.
--------------------------	--

Requisitos básicos de espacios, infraestructuras y equipamiento

Espacio	Hasta 20 estudiantes	Hasta 40 estudiantes
Aula polivalente	1,5 m ² por estudiante	1,5 m ² por estudiante
Infraestructuras básicas		
- Suministro eléctrico con tomas de corrientes. - Iluminación adecuada. - Sistema de ventilación. - Sistema de aire acondicionado. - Accesibilidad universal a los espacios. - Extintores y sistemas de seguridad. - Conexión a Internet, por cable o red wifi.		
Equipamiento de los espacios		
Nombre del espacio, equipos, mobiliario y materiales		
Aula polivalente - Notebook o PC (docente). - Proyector multimedia. - Pizarra acrílica, pincel y borrador. - Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos. - Sillas (una para cada estudiante).		

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Material de oficina diverso.
- Expositores de material informativo y promocional.
- Diccionario Idioma extranjero – español (digital, impresa del idioma a ser desarrollado)
- Materiales promocionales del país y la zona en idioma extranjero

Actividad conjunta entre el Ministerio de Educación y Ciencias y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social a través de la Unidad Técnica Interministerial del Consejo Nacional de Educación y Trabajo (CNET), para la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales (CNPP).

Toda la información suministrada en el presente documento podrá ser utilizada mencionando la fuente.

FICHA DE AUTORIDADES

Santiago Peña Palacios

Presidente de la República del Paraguay

MEC

Luis Fernando Ramírez Silva
Ministro de Educación y Ciencias

María Gloria Pereira de Jacquet
Viceministra de Educación Básica

Nelson Federico Mora Peralta
Viceministro de Educación Superior y Ciencias

Zulma Morales Fernández
Coordinadora General
Unidad Técnica Interministerial
Consejo Nacional de Educación y Trabajo

MTESS

Mónica Isabel Recalde De Giacomi
Ministra de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

César Augusto Segovia Villasantti
Viceministro de Trabajo

Verónica Diana López Benítez
Viceministra de Empleo y Seguridad Social

Alfredo Mongelós González
Coordinador General
Unidad Técnica Interministerial
Consejo Nacional de Educación y Trabajo



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Abg. Marta García Veloso
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

ES COPIA DEL ORIGINAL
Mónica Isabel Recalde De Giacomi
Ministra de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

FICHA TÉCNICA

Familia Profesional: Hospitalidad (HOSP)

Perfil Profesional: Recepción en establecimientos de alojamiento.

Nivel de cualificación: 3 (tres)

Código del Perfil: HOSP 0074_3

Módulos Formativos asociados al perfil profesional:

- Reservas y recepción de los pasajeros/huéspedes.
- Atención a los pasajeros/huéspedes.
- Gestión de las comunicaciones internas y externas.
- Gestión del departamento de recepción.
- Inglés a nivel intermedio para Hospitalidad.
- Idioma extranjero básico.

Integrantes del Grupo de Trabajo de Diseño de Módulos Formativos:

Fátima Loncharich, Servicio Nacional de Promoción Profesional - SNPP – MTESS.

Aldo Rolón, Unidad Técnica Interministerial MEC.

Adriana Careaga, Unidad Técnica Interministerial MEC.

Expertos formativos consultados:

Juan Manuel Llanes Benítez, Servicio Nacional de Formación Profesional

Julio José David Lezcano López, Servicio Nacional de Formación Profesional

Carmen Viviana Sánchez Florentín, CEDM Virgen de la Merced, Nacional de Luque y Nacional Amanecer.

Cinthya Medina, Colegio Nacional Pdte. Franco

Nancy Yamila Lezcano Bogado, Colegio Nacional San Isidro

Nilda Johanna León, Colegio Nacional España

Sanny María Carmen Barrios Benítez, Centro Educativo de Alto Desempeño Félix de Guaranía.

Fecha de cierre de documento: 26/11/2022

Revisión Metodológica (validación interna)

Proyecto: Impulsando la Educación con la cooperación de la UE – OEI

Mónica Caballero, Consultora FmP HOSP

Berta Giménez, Consultora Coordinación Metodológica

Mario Patiño, Especialista de la Línea 3 - Ampliación del CNPP – Componente 3

Equipo Normativo

Pedro González, Dirección Jurídica SINAFOCAL-MTESS

Blas Karajallo, Dirección de Asesoría Jurídica - MEC



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N° 252/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP) DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1); Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Marta Barrios, Dirección General de Educación Permanente de Personas Jóvenes y Adultas – MEC.

Mabel Chávez, Dirección de Institutos Técnicos Superiores – MEC.

Tania Quintana, Unidad Técnica Interministerial – CNET

Beatriz León, Unidad Técnica Interministerial – CNET

Fecha de cierre del documento del Equipo Normativo: 20/06/2023

**Asunción, Paraguay
2023**



Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi
Ministra MTESS



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Marta García Veloso
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social