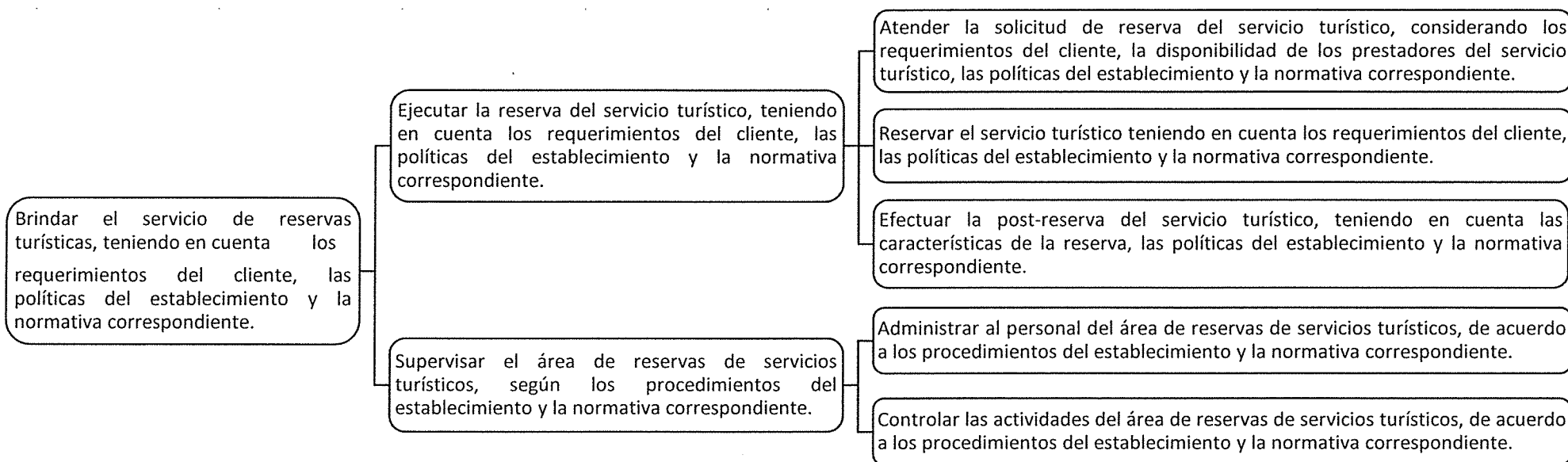


MAPA FUNCIONAL DEL PERFIL OCUPACIONAL DE RESERVAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS



[Handwritten signature]



**PERFIL OCUPACIONAL DE RESERVAS DE SERVICIOS
TURÍSTICOS**


PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

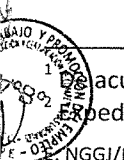
Sector:	Familia Productiva:	División:	Código	Versión	Aprobación	Vigencia
ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS (M)	Servicios Prestados a Empresas (M29)	Actividades de agencias de viajes y operadores turísticos y servicios de reservas y actividades conexas (79)	M2979005	1	26/06/2017	5 años

Competencia General:	Brindar el servicio de reservas turísticas, teniendo en cuenta los requerimientos del cliente, las políticas del establecimiento y la normativa correspondiente.
----------------------	--

Unidad de Competencia 1:	Ejecutar la reserva del servicio turístico, teniendo en cuenta los requerimientos del cliente, las políticas del establecimiento y la normativa correspondiente.		
Código U.C.:	M2979005-1	Nivel de Competencia:	2

Elemento de Competencia	Elemento de Competencia	Elemento de Competencia
Atender la solicitud de reserva del servicio turístico, considerando los requerimientos del cliente, la disponibilidad de los prestadores del servicio turístico, las políticas del establecimiento y la normativa correspondiente.	Reservar el servicio turístico teniendo en cuenta los requerimientos del cliente, las políticas del establecimiento y la normativa correspondiente.	Efectuar la post-reserva del servicio turístico, teniendo en cuenta las características de la reserva, las políticas del establecimiento y la normativa correspondiente.
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
<ol style="list-style-type: none"> 1. Emplea la vestimenta de trabajo y muestra una óptima presentación personal e higiene, según políticas del establecimiento. 2. Revisa la documentación necesaria para su labor del día, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 3. Recibe el requerimiento de reserva, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 4. Registra la solicitud de reserva en el formato físico o virtual empleado por el establecimiento, según los procedimientos establecidos. 5. Verifica la disponibilidad del servicio turístico, según el requerimiento de la reserva y los procedimientos establecidos. 6. Solicita información adicional, según el requerimiento de la reserva y los procedimientos establecidos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emplea la vestimenta de trabajo y muestra una óptima presentación personal e higiene, según políticas del establecimiento. 2. Resuelve imprevistos, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de ser el caso. 3. Informa ocurrencias al jefe inmediato, de acuerdo a los procedimientos establecidos. <p>En el caso de alojamiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Registra los datos del cliente y especificaciones de la reserva, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 5. Coordina o asigna las habitaciones y requerimientos del cliente, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 6. Monitorea la efectividad de la reserva confirmada, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 7. Actualiza la base de datos de los clientes, de acuerdo a 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emplea la vestimenta de trabajo y muestra una óptima presentación personal e higiene, según políticas del establecimiento. 2. Comunica al cliente el estado de la reserva, detallando los términos y condiciones, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 3. Monitorea que el pago de la reserva del cliente haya sido realizado según la modalidad utilizada, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 4. Remite información de los servicios contratados, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de ser el caso. 5. Resuelve imprevistos, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de ser el caso. 6. Informa ocurrencias al jefe inmediato, de acuerdo a

<p>7. Responde las consultas de reservas físicas o virtuales, sobre disponibilidad¹, tarifas y servicios adicionales según el requerimiento del cliente, los procedimientos establecidos y la normativa correspondiente.</p> <p>8. Resuelve imprevistos, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de ser el caso.</p> <p>9. Informa ocurrencias al jefe inmediato, de acuerdo a los procedimientos establecidos.</p>	<p>los procedimientos establecidos.</p> <p>En el caso de agencias de viajes y turismo:</p> <p>8. Solicita la reserva al prestador turístico, según los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.</p> <p>9. Documenta el proceso de reservas en el file², de acuerdo a los procedimientos establecidos.</p>	<p>los procedimientos establecidos.</p> <p>En el caso de alojamiento:</p> <p>7. Actualiza el calendario de reservas, de acuerdo a los procedimientos establecidos.</p> <p>8. Informa sobre la proyección de ingresos, de acuerdo a los procedimientos establecidos.</p> <p>En el caso de agencias de viajes y turismo:</p> <p>9. Coordina la programación de pagos con el personal responsable, según la confirmación de los prestadores de servicios turísticos, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento y la normativa correspondiente.</p> <p>10. Deriva el file al área de correspondiente, considerando los procedimientos establecidos y la normativa correspondiente.</p>
<p>Evidencias de Desempeño/producto</p>	<p>Evidencias de Desempeño/producto</p>	<p>Evidencias de Desempeño/producto</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Vestimenta de trabajo empleada, de acuerdo a las políticas del establecimiento. • Documentación para su labor del día, revisada. • Requerimiento de reserva, recibido. • Solicitud de reserva, registrada. • Disponibilidad del servicio turístico, verificada. • Información adicional, solicitada. • Consultas de los clientes, absueltas. • Imprevistos resueltos. • Ocurrencias informadas al jefe inmediato superior. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vestimenta de trabajo empleada, de acuerdo a las políticas del establecimiento. • Imprevistos resueltos. • Ocurrencias informadas al jefe inmediato superior. <p>En el caso de alojamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos del cliente y especificaciones de la reserva, registrados. • Habitación y requerimientos del cliente, atendidos. • Reserva confirmada, monitoreada. • Base de datos de los clientes, actualizada. <p>En el caso de agencias de viajes y turismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reserva del servicio turístico, solicitada. • File documentado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vestimenta de trabajo empleada, de acuerdo a las políticas del establecimiento. • Estado de la reserva, comunicado. • Pago a los prestadores de servicio turístico, monitoreado. • Información de los servicios contratados, remitida. • Imprevistos resueltos. • Ocurrencias informadas al jefe inmediato superior. <p>En el caso de alojamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calendario de reservas, actualizado. • Proyección de ingresos, informado. <p>En el caso de agencias de viajes y turismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programación de pagos, coordinada. • File derivado.



de acuerdo al requerimiento del cliente puede presentarse propuestas de fecha disponibles, tipo habitación disponible, etc. dependiente de servicio donde se encuentra registrado las coordinaciones y los servicios de la reserva.

Evidencias de Conocimiento	Evidencias de Conocimiento	Evidencias de Conocimiento
<ul style="list-style-type: none"> Reglamento, manual de funciones y procedimientos del establecimiento. Técnicas de atención al cliente. Idioma inglés u otro idioma, dependiendo del establecimiento. Códigos abreviados aeronáuticos, en el caso de agencias de viaje (OACI, IATA, otros). Exoneración del IGV al extranjero. Ofimática. Servicios y tarifas del establecimiento. Términos y condiciones del establecimiento. Información de prestadores de servicios turísticos. Realidad nacional e internacional. Geografía, historia, atractivos y destinos turísticos a nivel nacional. Medidas de seguridad y salud en el trabajo. Procedimiento de reservas, según el establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Reglamento, manual de funciones y procedimientos del establecimiento. Técnicas de atención al cliente. Idioma inglés u otro idioma, dependiendo del establecimiento. Códigos abreviados aeronáuticos, en el caso de agencias de viaje (OACI, IATA, otros). Exoneración del IGV al extranjero. Ofimática. Servicios y tarifas del establecimiento. Términos y condiciones del establecimiento. Información de prestadores de servicios turísticos. Términos y condiciones de cada prestador de servicios turísticos. Realidad nacional e internacional. Geografía, historia, atractivos y destinos turísticos a nivel nacional. Medidas de seguridad y salud en el trabajo. Procedimiento de reservas, según el establecimiento. Terminología hotelera. (Opcional) 	<ul style="list-style-type: none"> Reglamento, manual de funciones y procedimientos del establecimiento. Técnicas de atención al cliente. Idioma inglés u otro idioma, del establecimiento. Códigos abreviados aeronáuticos, en el caso de agencias de viaje (OACI, IATA, otros). Exoneración del IGV al extranjero. Ofimática. Servicios y tarifas del establecimiento. Términos y condiciones del establecimiento. Información de prestadores de servicios turísticos. Términos y condiciones de cada prestador de servicios turísticos. Realidad nacional e internacional. Geografía, historia, atractivos y destinos turísticos a nivel nacional. Medidas de seguridad y salud en el trabajo. Procedimiento de reservas, según el establecimiento. Terminología hotelera. (Opcional)

Contexto de Desempeño Laboral				
Instalaciones	Equipamiento	Equipo Personal	Insumos / Materiales	Información / Formatos
<ul style="list-style-type: none"> Oficina. 	<ul style="list-style-type: none"> Escritorio. Silla. Equipo de comunicación (teléfono, celular, radio). Computadora con conexión a internet. Impresora o escáner. Fotocopiadora. (Opcional) 	<ul style="list-style-type: none"> Vestimenta de trabajo, según políticas del establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Útiles de escritorio. 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas del establecimiento. File de reservas físico o digital. Formato de reservas. Formatos de confirmación de reservas. Tarifario. Lista de distribución y acomodación de clientes. Formato de solicitud de reservas. Políticas del establecimiento. Calendario de reservas.

Competencias Básicas ³	Competencias Genéricas
<p><u>Habilidades básicas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Lectura. • Redacción. • Aritmética. • Capacidad de escuchar. • Habilidad de expresión. <p><u>Aptitudes analíticas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pensar creativamente. • Tomar decisiones. • Capacidad para solucionar problemas. • Capacidad de aprendizaje. 	<p><u>Gestión de recursos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuye el tiempo. <p><u>Relaciones interpersonales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sabe trabajar en equipo. • Sirve a los clientes. • Negociación. • Trabaja con personas de diversas culturas. <p><u>Gestión de la información</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquiere y evalúa la información. • Organiza y mantiene la información.



³ Basada en las categorizaciones y tipos que figuran en el Informe SCANS: Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1991). What Work Requires of Schools: A SCANS Report for America 2000, The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. Washington D.C.: U.S. Department of Labor. Recuperado de <http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pdf>

Unidad de Competencia 2:	Supervisar el área de reservas de servicios turísticos, según los procedimientos del establecimiento y la normativa correspondiente.		
Código U.C.:	M2979005-2	Nivel de Competencia:	3

Elemento de Competencia	Elemento de Competencia
Administrar al personal del área de reservas de servicios turísticos, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento y la normativa correspondiente.	Controlar las actividades del área de reservas de servicios turísticos, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento y la normativa correspondiente.
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
<ol style="list-style-type: none"> 1. Emplea la vestimenta de trabajo y muestra una óptima presentación personal e higiene, según políticas del establecimiento. 2. Supervisa los reportes de reservas a fin de que el servicio se cumpla, según el requerimiento del cliente y procedimientos establecidos. 3. Elabora los horarios de trabajo, descansos y vacaciones del personal a cargo, según las políticas del establecimiento y la normativa correspondiente. 4. Revisa los informes del personal referente a las asistencias, inasistencias, tardanzas, licencias, permisos y vacaciones, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 5. Evalúa periódicamente al personal, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 6. Coordina o efectúa la inducción, capacitación y formación del personal a cargo, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 7. Apoya al personal de reservas para solucionar problemas. 8. Resuelve imprevistos, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de ser el caso. 9. Informa ocurrencias al jefe inmediato, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emplea la vestimenta de trabajo y muestra una óptima presentación personal e higiene, según políticas del establecimiento. 2. Asigna a cada miembro de su equipo la cuenta⁴ que deberá atender, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 3. Verifica la organización y proceso de las reservaciones, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 4. Supervisa los cambios y las cancelaciones irregulares⁵, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 5. Coordina el manejo de la línea crediticia de los clientes, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de ser el caso. 6. Verifica la actualización de la base de datos de las reservaciones, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 7. Supervisa la gestión de los allotments⁶, de acuerdo a las políticas del establecimiento. 8. Propone acciones de mejora para el área de reservas. 9. Informa los nuevos productos del establecimiento al personal. 10. Analiza en coordinación con el personal correspondiente los reportes estadísticos referente a los ingresos del área de reservas, de ser el caso. 11. Resuelve imprevistos, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de ser el caso. 12. Informa ocurrencias al jefe inmediato, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
Evidencias de Desempeño/producto	Evidencias de Desempeño/producto
<ul style="list-style-type: none"> • Vestimenta de trabajo empleada, de acuerdo a las políticas del establecimiento. • Reportes de reservas, supervisados. • Rol de turno del personal, elaborado. • Informes sobre el personal de turno, revisado. • Personal evaluado. • Inducción, capacitación y formación del personal a cargo, coordinada. • Consultas del personal de reservas, atendidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vestimenta de trabajo empleada, de acuerdo a las políticas del establecimiento. • Personal de reservas con cuentas asignadas. • Organización y proceso de reservas, verificado. • Cambios y cancelaciones irregulares, supervisadas. • Manejo de la línea de crediticia, coordinado. • Base de datos actualizada. • Allotments supervisados.

⁴ Referente a la asignación de un cliente, empresa, mercado u otro, según la empresa.

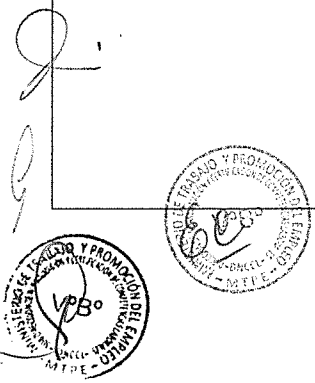
⁵ No show (cliente no se presentó al servicio), cancelaciones, vencimiento del pago de la reserva, etc.

⁶ Bloqueo de espacio anticipado.

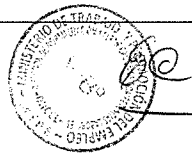


<ul style="list-style-type: none"> • Imprevistos resueltos. • Ocurrencias informadas al jefe inmediato superior. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de mejora propuestas. • Nuevos productos comunicados al personal. • Reportes estadísticos (ocupabilidad) de área de reservas, analizados. • Imprevistos resueltos. • Ocurrencias informadas al jefe inmediato superior.
Evidencias de Conocimiento	Evidencias de Conocimiento
<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento, manual de funciones y procedimientos del establecimiento. • Técnicas de atención al cliente. • Idioma inglés u otro idioma, dependiendo del establecimiento. • Servicios ofrecidos por el establecimiento. • Información básica de prestadores de servicios turísticos.(Opcional) • Realidad nacional e internacional. • Geografía, historia, atractivos y destinos turísticos a nivel nacional e internacional. • Ofimática. • Medidas de seguridad y salud en el trabajo. • Administración. • Gestión del talento humano. • Códigos abreviados aeronáuticos, en el caso de agencias de viaje (OACI, IATA, otros). • Procedimiento de reservas, según el establecimiento. • Exoneración del IGV al extranjero. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento, manual de funciones y procedimientos del establecimiento. • Técnicas de atención al cliente. • Idioma inglés u otro idioma, dependiendo del establecimiento. • Servicios ofrecidos por el establecimiento. • Información básica de prestadores de servicios turísticos.(Opcional) • Realidad nacional e internacional. • Geografía, historia, atractivos y destinos turísticos a nivel nacional e internacional. • Ofimática. • Medidas de seguridad y salud en el trabajo. • Administración. • Gestión del talento humano. • Códigos abreviados aeronáuticos, en el caso de agencias de viaje (OACI, IATA, otros). • Procedimiento de reservas, según el establecimiento. • Exoneración del IGV al extranjero.

Contexto de Desempeño Laboral				
Instalaciones	Equipamiento	Equipo Personal	Insumos / Materiales	Información / Formatos
<ul style="list-style-type: none"> • Oficina. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escritorio. • Silla. • Equipo de comunicación (teléfono, celular, radio). • Computadora con acceso a internet. • Impresora o escáner. • Fotocopiadora. (Opcional) 	<ul style="list-style-type: none"> • Vestimenta de trabajo. (Opcional) 	<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de escritorio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas del establecimiento. • Formato de ocurrencia. • Formato de reservas. • Formato de confirmación de reservas. • Tarifario. • Rooming list. (Opcional)



Competencias Básicas ⁷		Competencias Genéricas	
<p>Habilidades básicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lectura. • Redacción. • Aritmética. • Capacidad de escuchar. • Habilidad de expresión. <p>Aptitudes analíticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pensar creativamente. • Tomar decisiones. • Capacidad para solucionar problemas. • Capacidad de aprendizaje. • Razonamiento. 	<p>Cualidades personales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad. • Sociabilidad. • Dominio sobre sí mismo. • Integridad/honradez. 	<p>Gestión de recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuye el tiempo. • Organización de recursos. • Asigna los recursos humanos. <p>Relaciones interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sabe trabajar en equipo. • Enseña a otros. • Sirve a los clientes. • Ejerce liderazgo. • Negociación • Trabaja con personas de diversas culturas. 	<p>Gestión de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquiere y evalúa la información. • Organiza y mantiene información. • Interpreta y comunica información. • Utiliza computadoras para procesar información. <p>Compresión sistémica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entiende de sistemas. • Controla y corrige el funcionamiento de un sistema. • Mejora y diseña sistemas. <p>Dominio tecnológico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplica tecnología a la tarea.



⁷ Basada en las categorizaciones y tipos que figuran en el Informe SCANS: Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1991). What Work Requires of Schools: A SCANS Report for America 2000, The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. Washington D.C.: U.S. Department of Labor. Recuperado de <http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pdf>



PERÚ

Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

PERFIL OCUPACIONAL DE RESERVAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

UNIDADES DE COMPETENCIA	PUESTOS VINCULADOS A LAS UNIDADES DE COMPETENCIA
U.C. 1: Ejecutar la reserva del servicio turístico, teniendo en cuenta los requerimientos del cliente, las políticas del establecimiento y la normativa correspondiente.	Ejecutivo de reservas de hospedaje/Ejecutivo de reservas de agencia de viajes y turismo
U.C. 2: Supervisar el área de reservas de servicios turísticos, según los procedimientos del establecimiento y la normativa correspondiente.	Jefe de reservas