

VI CAMPEONATO AUTONÓMICO DE FP

2020-2021 
Andalucía**skills**

57 - RECEPCIÓN HOTELERA

DESCRIPCIONES TÉCNICAS

N.º Modalidad 57 - RECEPCIÓN HOTELERA

> 1.- Objetivos específicos de la modalidad de competición

La globalización, los cambios sociales y la evolución en el transporte son algunos de los principales factores que han generado en los últimos lustros un enorme y rápido crecimiento de la industria turística y de los viajes de negocios. Esto ha hecho que el turismo juegue un rol muy importante en el desarrollo social y económico vivido en este siglo XXI en todo el mundo. En España y Andalucía, también. Año tras año se siguen batiendo récords en llegadas de turistas y en gasto turístico, según las cifras aportadas por las administraciones públicas turísticas cada cierre de ejercicio. Y así en una tendencia consolidada tras años consecutivos de crecimiento constante.

El sector hotelero es una de las piezas claves de la industria turística que se muestra en el mercado turístico con fuerza y solidez. Las cifras hablan por sí solas. Se estima que en España hay un total aproximado de 15.000 establecimientos hoteleros que ofertan alrededor de 1.500.000 camas que proyectan la cifra de 340 millones de pernoctaciones al año (465 millones si se incluyen a otros alojamientos extrahoteleros). Solo en Andalucía, se sobrepasaron por primera vez en este 2018 los 53 millones de pernoctaciones en hoteles (69 millones si consideramos todo tipo de alojamiento turístico andaluz reglado).

El puesto de recepcionista de hotel es básico en el sector hotelero y, por ende, turístico. La persona recepcionista es la primera impresión del establecimiento de cara al huésped que frecuentemente suele marcar el devenir de toda la estancia del turista en el destino. La calidad del servicio de recepción en un establecimiento hotelero es fundamental para conseguir la total satisfacción del cliente durante su estancia. Este grado de satisfacción está íntimamente relacionado con la reputación del hotel y las cinco estrategias básicas en todo hotel del siglo XXI: diferenciación, innovación, calidad, personalización y fidelización.

Las tareas dentro del departamento de recepción han ido evolucionando en las últimas décadas de forma que actualmente, y debido a la movilidad funcional que la industria turística demanda hoy día, se diferencian claramente dos áreas: Mostrador o *Front-Office* y Despacho o *Back-Office*. Estas dos áreas concentran toda la operatoria del recepcionista que antes se dividía en varios subdepartamentos (aún se mantiene esta marcada departamentalización en algunos hoteles de alta gama): atención al cliente, central de comunicaciones, conserjería, reservas, caja, etcétera. En el día a día, la persona recepcionista de hotel demostrará unas competencias personales, sociales y técnicas (ver apartado tercero) que coadyuvarán a que se consiga el objetivo principal de esta competición que no es otro que la persona candidata demuestre que sabe gestionar

el departamento de recepción, de acuerdo con la planificación general del establecimiento, desarrollando y asegurando la correcta prestación de los servicios que le son propios a este departamento hotelero a la vez que ejecute acciones comerciales.

Una vez demostrado esto, las posibilidades de que el aspirante sea contratado en el sector hotelero y extrahotelero (apartamentos turísticos, *campings*, alojamientos rurales, albergues, viviendas turísticas...) aumentarán exponencialmente ya que estamos hablando de un campo profesional con buenos índices de empleabilidad, además de una manifiesta proyección internacional.

Por todo ello, la especialidad de Recepción Hotelera ha configurado su presencia en esta edición de las AndalucíaSkills 2020-21, nuestra segunda participación en los campeonatos andaluces de FP, de forma que se lleven a cabo varias situaciones prácticas relacionadas con las competencias profesionales de nuestro perfil que requerirá a los competidores demostrar durante la competición una amplia gama de conocimientos, habilidades y destrezas. Así, los objetivos que se persiguen en dicha competición son:

- Promocionar y potenciar la excelencia en la Formación Profesional.
- Estimular al alumnado andaluz de Formación Profesional en su rendimiento académico y profesional.
- Reconocer y estimular la labor del profesorado en los centros educativos de formación profesional de Andalucía. Colaborar en su actualización científico-técnica.
- Potenciar la relación entre los centros educativos andaluces y las empresas del sector turístico.
- Proporcionar un punto de encuentro para el alumnado, los profesionales y las empresas de este sector hotelero.
- Poner en valor y dignificar el perfil profesional de recepcionista de hotel.
- Seleccionar al alumnado andaluz que representará a la comunidad autónoma de Andalucía en el Campeonato Nacional de Formación Profesional “Spainskills”, y si se gana en Madrid, representar a España en las Worldskills y las Euroskills.

➤ 2.- Instrucciones generales para el desarrollo de la competición

Los campeonatos AndalucíaSkills 2020-21 se celebrarán on-line. Aún por determinar puede sufrir modificaciones sobre las especificaciones dadas.

Las fechas de realización de las pruebas en la modalidad de Recepción Hotelera están aún por confirmar, en horario de mañana y tarde.

La prueba se grabará (por el tutor) y será retransmitida en streaming para el jurado, y

público en general.

El jurado elegirá una de las posibles pruebas descritas en el apartado cuarto y facilitará un Plan de Pruebas o *Test Project* donde se reflejará una serie de indicaciones más específicas sobre su forma y su fondo que serán explicadas con detenimiento a los competidores y sus tutores.

Los juegos de rol que corresponden a las pruebas orales de Mostrador o *Front-Office* serán realizadas con actores que serán bilingües español-inglés. Entrará un único competidor a cada prueba oral (Mostrador o *Front-Office*).

Mientras que para la modalidad escrita (Despacho o *Back-Office*) se podrá hacer en grupo (todos al mismo tiempo y la misma prueba) cuya composición final variará según el número final de competidores. El tiempo estimado para cada prueba vendrá determinado también en el Plan de Pruebas o *Test Project*.

La persona competidora recibirá ese Plan de Pruebas o *Test Project* justo al iniciarse la prueba oral o escrita, aunque se permitirá previamente hacer una breve visita de 5 minutos a las instalaciones (mobiliario, maquinaria...) donde se lleven a cabo las pruebas de cara a familiarizarse con el entorno de trabajo. El lugar destinado a las pruebas diferenciará físicamente los dos espacios que corresponden a las dos áreas de trabajo ya descritas con anterioridad: Mostrador o *Front-Office* y Despacho o *Back-Office*.

El orden de los participantes a la hora de competir se hará por sorteo. El competidor tiene prohibido comunicarse con su tutor o el público asistente durante el desarrollo de la competición por lo que se le pedirá también los dispositivos electrónicos de comunicación de que disponga que serán guardados bajo llave, debiendo dirigirse únicamente al Jurado para cualquier duda o consulta.

Queda prohibido el uso de cualquier material, que no sea el proporcionado por la organización de la competición.

No se permitirán el uso de móviles ni otros dispositivos electrónicos (tabletas, ordenadores, relojes inteligentes...) en el lugar de las pruebas.

> 3.- Competencias requeridas

Requisitos para participar:

- Tener un máximo de 23 años cumplidos a 31 de diciembre de 2022, esto es, los nacidos con posterioridad a 1 de enero de 1999.
- Las personas candidatas deben estar cursando en centros educativos de Andalucía sostenidos con fondos públicos el Ciclo Formativo de Grado Superior de Gestión de

Alojamientos Turísticos.

El alumnado debe tener un nivel medio-alto de inglés, ya que la competición se desarrollará en un entorno idiomático bilingüe español-inglés. De hecho, las pruebas se podrán realizar indistintamente en español o en inglés.

La persona recepcionista debe demostrar saber desplegar una amplia variedad de aptitudes y actitudes que serán las que se evaluarán en esta competición. Hablamos de *hard skills* y *soft skills*. Por consiguiente, no sólo se valorarán las habilidades técnicas y profesionales también llamadas “duras”, sino también las “blandas” que no son otra cosa que una combinación de habilidades sociales, habilidades de comunicación, rasgos de la personalidad, actitudes, atributos profesionales, inteligencia social e inteligencia emocional, que facultan a las personas para moverse por su entorno, trabajar bien con otros, realizar un buen desempeño y, complementándose con las habilidades “duras”, conseguir sus objetivos laborales y los de la entidad para la que trabajan. Destacamos las siguientes competencias:

- Excelentes competencias comunicativas en español y a un nivel medio-alto en inglés (hablado y escrito).
- Dominio de técnicas de comunicación corporal y protocolo.
- Gran destreza con los procedimientos de reserva, entrada o check-in, estancia y salida del cliente o check-out.
- Buen manejo de herramientas informáticas tanto ofimáticas como específicas del sector (Property Management System – PMS).
- Buen manejo en el uso de otros dispositivos: teléfono, calculadora, etc.
- Sólidas habilidades sociales.
- Alto grado de empatía y asertividad.
- Atención a los detalles y la buena organización.
- Corrección en el aseo personal y en la uniformidad.
- Pronta capacidad de respuesta a contingencias y eficacia en la resolución de problemas aplicando las pautas de la inteligencia emocional y el pensamiento positivo.
- Soltura en las operaciones económico-financieras (caja, cambio de divisa, facturación...).
- Amplias habilidades comerciales.
- Y fuerte conocimiento de la oferta turística del destino, esto es, la ciudad en la que se ubique el establecimiento hotelero.

➤ 4.- Descripción de las pruebas

La especialidad de Recepción Hotelera ha creado una serie de pruebas a modo de simulaciones prácticas para los días de competición: algunas son interactivas con el público en general usando actores bilingües, mientras que otras están relacionadas con

las tareas administrativas que conlleva la gestión de un departamento de recepción tipo. A las primeras, como ya se ha dicho, le llamamos en nuestro argot profesional “operaciones de *Front-Office* o mostrador” y a las segundas “operaciones de *Back-Office* u oficina”. Algunas demostraciones son en español y otras en inglés ya que en nuestra especialidad el dominio del inglés es indispensable para la inserción laboral del alumnado matriculado. Los estudiantes que van a realizar las simulaciones prácticas irán uniformados como si de un empleado de hotel se tratara.

Para que las demostraciones resulten lo más reales posible se ha decidido nombrar a nuestro imaginario hotel como Hotel Boutique Skills¹. Se le ha dado una categoría de 5 estrellas y se le ha ubicado en la ciudad del participante. Además, se habrá parametrizado una información mínima en el programa informático de gestión hotelera que se va a usar en las simulaciones².

Las simulaciones prácticas objeto de competición están en consonancia con las establecidas en el último Worldskills 2019 que se celebró Kazán (Rusia), primera vez que la especialidad de Recepción Hotelera participó en un campeonato mundial. Son estas 9 (aparecen tal cual vienen recogidas en las Descripciones Técnicas del Worldskills'19):

- Work organization and self-management.
- Communication, customer care, and interpersonal skills.
- Hotel reservation procedures.
- Checking-in procedures.
- Administrative and *back office* procedures.
- Sales promotion.
- Managing complaints.
- Checking-out procedures.
- Promotion of local attractions and culture (tourism).

1 El nombre del establecimiento hotelero puede sufrir variaciones.

2 Se intentará que se utilice y maneje un único PMS para todos los participantes de forma que se tengan licencias de uso temporal durante el campeonato. De no conseguirse, se podrán establecer otros PMS, según el que se use en cada instituto de procedencia. En este último caso, el centro educativo delegará en la figura del tutor la introducción de los datos mínimos y comunes del hotel ficticio en el software elegido para competir.

Este enganche a los estándares del campeonato mundial se hace para que nuestro alumnado ganador pueda concursar en el campeonato nacional con la mejor preparación posible y, de ahí, saltar a los campeonatos internacionales (el mundial y el europeo).

La competición consiste en la demostración y valoración de esas competencias antes enumeradas a través de trabajos prácticos (Plan de Pruebas o *Test Project*) que pondrá de manifiesto la preparación de los competidores respecto de las actitudes y aptitudes, habilidades “duras y blandas” antes enumeradas.

Las pruebas serán al menos dos, que versarán sobre los siguientes cuatro módulos. La competición recogerá una serie de grupo de tareas o módulos, al igual que se hizo en el Worldskills 2019. Son los siguientes (se respetan el inglés ya que así vienen en las Descripciones Técnicas del Worldskills'19):

	<i>FRONT - OFFICE</i>	<i>BACK - OFFICE</i>
Módulo 1	<ul style="list-style-type: none"> • Telephone and computer. • Answering reservation requests by telephone. 	<ul style="list-style-type: none"> • Computer and a written room-request. • Answering reservation requests by email (hotel or destination). • Individual or group reservations – planning.
Módulo 2	<ul style="list-style-type: none"> • Check-in • Attending guests during stay • Tourist information 	<ul style="list-style-type: none"> • Check arrival list. • Special comments/demands. • Room allocation.
Módulo 3	<ul style="list-style-type: none"> • Attending guests during stay. • Tourist information. • Unexpected situations. 	<ul style="list-style-type: none"> • Write personal greeting for Frequent Guest. • Replying a complaint from a guest. • Answering informative requests through email (hotel or destination)
Módulo 4	<ul style="list-style-type: none"> • Check-out. • Attending guests during stay • Tourist information 	<ul style="list-style-type: none"> • Billing guest accounts • Replying social media reviews (after stay)

El Jurado, formado por profesorado de la especialidad y representantes de las empresas patrocinadoras si las hubiera, elegirá una de las posibles pruebas descritas y, como se ha dicho antes, facilitará una serie de indicaciones más específicas sobre la forma y el fondo de la misma. Los documentos escritos demandados en las pruebas a los participantes

deberán ser impresos y entregados al Jurado para que puedan ser evaluados y cuando se trate de envío de archivos informáticos, éstos deberán hacerse operando siempre con archivos en formato PDF.

En cuanto al lugar de las pruebas, decir que habrá dos espacios físicamente diferenciados. Son:

- Despacho o Back-Office. Contará con: escritorio, silla, papelera con compartimentos diferenciados para el reciclaje de residuos, botiquín de primeros auxilios equipado con los productos básicos, extintor de incendios y ordenador completo. De no haber suficiente luz, se proveerá de un flexo.
- Front-Office o Mostrador. Dispondrá de: mostrador, ordenador completo, timbre de recepción, macetas decorativas, mesa de trabajo, caja registradora pequeña, estantería, teléfono, tarjetero con tarjetas, marcos de fotos, papelera con compartimentos diferenciados para el reciclaje de residuos, una “máquina 4 en 1” con funciones de fotocopiadora, escáner, impresora y fax (también conectada con el ordenador del Despacho o Back-Office). De no haber suficiente luz, se proveerá de una lámpara de mesa.

Respecto al material de oficina del que cada participante podrá disponer, listamos de forma no taxativa los siguientes: folios, sobres, carpetas, grapadoras, bolígrafos y lápices, clips, tijeras, papel celo, archivadores, etcétera.

Los ordenadores tendrán acceso a Internet por cableado. Y en cada uno de ellos se instalarán los siguientes programas:

- PMS o programa de gestión hotelera³.
- Un paquete de ofimática (Microsoft Office o Linux) con procesador de texto, hoja de cálculo y presentación.
- El programa de Acrobat Reader para la conversión de archivos en formato PDF.

Además, se dispondrá de microfonía y megafonía de ambiente para escuchar los protocolos seguidos por la persona recepcionista en las distintas pruebas de Mostrador o Front-Office. Esto hará audible los diálogos para el público asistente y para el Jurado. Se facilitará por la organización una cámara de vídeo para poder grabar la prestación del servicio de los aspirantes de manera que el jurado pueda visionarla con detalle de cara a las calificaciones finales.

³ Se intentará que se utilice y maneje un único PMS para todos los participantes de forma que se tengan licencias de uso temporal durante el campeonato. De no conseguirse, se podrán establecer otros PMS, según el que se use en cada instituto de procedencia. En este último caso, el centro educativo delegará en la figura del tutor la introducción de los datos mínimos y comunes del hotel ficticio en el software elegido para competir.

> 5.- Criterios de evaluación de la competición

Como criterios de evaluación que el Jurado debe considerar de cara a valorar de una forma global la demostración de las competencias antes enumeradas en el punto 3.º. A modo de competencias demostradas, las plantillas de evaluación o rúbricas incorporarán los siguientes criterios:

- Se ha dado la bienvenida, atendido y despedido al huésped según el tipo de cliente y situación (prevista o no), incluidos los usuarios con disfuncionalidad y/o con barreras comunicativas, siguiendo la política del establecimiento hotelero. Cuando así se ha requerido, estas comunicaciones (orales y escritas) han sido realizadas en inglés.
- Se ha suministrado información actualizada, personalizada y veraz sobre las instalaciones del hotel y sus servicios a la vez que del destino turístico donde éste se ubica: Sevilla y su provincia.
- Se ha procurado asegurar un alto grado de satisfacción del huésped respecto a su estancia.
- Se ha mantenido una presencia y prestancia adecuadas durante la prestación del servicio en cumplimiento de las normas internas del alojamiento en cuanto a uniformidad, aseo y seguridad y salud laborales.
- Se han seguido, conforme a la política interna del hotel, las relaciones intradepartamentales, interdepartamentales y externas (proveedores, intermediarios, prestatarios, etc.).
- Se ha logrado que el entorno de trabajo esté bien ordenado y limpio.
- Se ha garantizado la privacidad de los huéspedes.
- Se han aplicado correctamente los procedimientos manuales, mecanizados e informatizados en la gestión y organización del trabajo diario.
- Se han comercializado eficazmente servicios hoteleros, maximizando los índices de ocupación y rentabilidad.
- Se han tratado adecuadamente las quejas y reclamaciones de los clientes según las reglas de la empresa.
- Se ha velado por la seguridad y salud de los clientes, compañeros y visitantes.

Estos criterios de evaluación tendrán que ser desglosados y desarrollados con más minuciosidad en el Plan de Pruebas o *Test Project* que regirá para las cuatro sesiones de competición. El Jurado podrá, en caso necesario, modificar parte del Plan de Pruebas Inicial (hasta un 30%). En ese caso, el Jurado, previa consulta con la persona experta de la especialidad y los tutores correspondientes, establecerá dichas modificaciones,

detallándolas por escrito, e informando a los competidores en tiempo y forma para asegurar el principio de transparencia e igualdad de oportunidades entre los mismos.

El Plan de Pruebas o *Test Project* se presentará impreso a los competidores, incluyendo todas las especificaciones que se necesiten para su desarrollo, e incluirá al menos los siguientes apartados:

- Descripción de las sesiones de las que consta el Plan de Pruebas.
- Programación de la competición.
- Criterios de evaluación de cada prueba y los criterios de calificación recogidos en la plantilla de evaluación o rúbrica.
- Temporalización de las sesiones de evaluación.

Los participantes que compitan tienen derecho a exigir un trato justo y honesto durante el concurso de forma que las instrucciones sean claras, que las plantillas de evaluación (rúbricas) sean conocidas y aceptadas, que el entorno de trabajo (materiales, maquinaria, mobiliario...) sea el mismo para todos y que no exista ninguna interferencia indebida que pueda alterar el resultado final de la competición. Durante el campeonato, se entregará a los miembros del Jurado y a los participantes la información necesaria para que la competición sea justa.

La plantilla de evaluación (rúbrica) tendrá una parte de valoración objetiva y otra subjetiva para que el integrante del Jurado ponga sus calificaciones en una escala del 1 al 100. Siguiendo con lo establecido en el Worldskills de 2019, la evaluación subjetiva se hará en una escala de 0 a 3:

- 0: demostrado por debajo de los estándares del perfil profesional.
- 1: demostrado según los estándares del perfil profesional.
- 2: demostrado y, en algunos aspectos, excede los estándares del perfil profesional
- 3: demostrado por encima de los estándares del perfil profesional y es calificado como excelente.

Cada una de las pruebas tiene, según ya se describió en el apartado anterior, una ponderación distinta sobre la calificación total de la prueba. El Jurado debe alcanzar un acuerdo mayoritario en sus calificaciones de forma que se eliminan automáticamente aquellas puntuaciones que se alejen entre sí más de 33 puntos sobre 100 en cada una de las cuatro pruebas, sacándose la media aritmética final de esa prueba en cuestión solo de las restantes valoraciones del Jurado no excluidas. La nota final por aspirante se obtendrá de la suma ponderada de las cuatro pruebas, de acuerdo a lo establecido en el Plan de Pruebas o *Test Project* aprobado.

Un ejemplo de una posible plantilla de evaluación o rúbrica para una prueba de *check-in* individual podría ser ésta:

Evaluación objetiva*		Evaluación subjetiva*	
Da la bienvenida al huésped	2	Escucha al cliente activamente	1
Le pregunta si tiene una reserva	1	Le sonrío	3
Confirma la reserva en la Hoja de Llegadas	1	Comunica adecuadamente en español o inglés	2
Le pide su documento de identidad y la garantía de pago	1	Se muestra con confianza	1
Procede con el registro del huésped en el PMS	1	Mantiene el contacto visual con el cliente	1
Cumplimenta la Ficha de Policía	0	Se posiciona corporalmente de forma adecuada	1
Verifica que la habitación asignada está disponible	1	Empatiza con el huésped	1
Le entrega la tarjeta-llave	1	Personaliza el check-in	1
Le explica la ubicación de la habitación y cómo llegar	1	Se desenvuelve con asertividad	1
Detalla los servicios, horarios e instalaciones del hotel	1	Uniformidad correcta	2
Le desea una feliz estancia	0	Aseo adecuado	2
Se ofrece para cualquier atención que el cliente pueda tener	2	Domina los sistemas informáticos	3
Se despide	1	Desarrolla acciones comerciales	0
Etcétera	-	Etcétera	-
Etcétera	-	Etcétera	-
TOTAL PUNTUACIÓN	50	TOTAL PUNTUACIÓN	50

*A modo ilustrativo.

➤ 6.- Equipos y materiales que deben aportar los competidores

Todos los materiales y herramientas necesarios para el desarrollo de las pruebas serán aportados por el centro o facilitados por la organización del campeonato si el centro no dispone de los mismos

El un traje oscuro, una camisa blanca y una placa identificativa. A este uniforme se deberá añadir:

- Candidato hombre: cinturón negro, calcetines negros y zapatos cerrados negros (cómodos y pulidos). Además, el candidato deberá ir perfectamente aseado y afeitado. Las uñas deben estar recortadas y limpias. Ni en el vestuario elegido ni en el candidato deben apreciarse accesorios ostentosos o destacados (pendientes, collares, elementos de fantasía...), primando la discreción en todos los elementos

de la uniformidad.

- Candidata mujer: cinturón negro (si necesario), medias color piel o calcetines en negro y zapatos cerrados negros (cómodos y pulidos). Además, la candidata deberá ir perfectamente aseada. Las uñas deben estar recortadas y limpias. Ni en el vestuario elegido ni en la candidata deben apreciarse accesorios ostentosos o destacados (pendientes, collares, maquillaje...), primando la discreción en todos los elementos de la uniformidad.

Se recomienda a las personas candidatas, la lectura de las siguientes fuentes de información:

- Libro de texto: “Recepción y reservas”, 2.ª edición revisada y ampliada de José Antonio Dorado. Editorial Síntesis. Publicado en mayo de 2017.
- Libro de texto: “Recepción y reservas”. 1.ª edición de M.ª Estela Rodríguez del Río. Editorial Paraninfo. Publicado en abril de 2018.
- Libro de texto: “Gestión de reservas y procedimientos de recepción”, de Ramón Rodrigo Farré. Editorial Síntesis. Publicado en junio de 2017.
- Artículo de la revista turística online Hosteltur titulado “La mejor recepcionista del mundo es española”: https://www.hosteltur.com/115093_mejor-recepcionista-mundo-es-espanolatrabaja-hotel-villa-magna.html
- Protocolos anti-covid. https://www.hosteltur.com/136504_los-protocolos-anti-covid-que-deberan-aplicar-los-hoteles.html.
- Guías para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 en el sector turístico. Hoteles
<https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/Paginas/Guias-sector-turistico.aspx>

➤ 7.- Requisitos específicos de seguridad y salud

Esta especialidad de Recepcionista de Hotel debe cumplir unas normas básicas de seguridad y salud laborales que se dirijan a proteger bienes y personas (huéspedes, compañeros de trabajo, visitantes y el personal de recepción). El Despacho o Back-Office contará con un botiquín de primeros auxilios para emergencias médicas y un extintor de incendios. El vestuario que aporta la Dirección General de Formación Profesional es el adecuado para las tareas que se van efectuar en las pruebas (materiales, comodidad, higiene, transpiración...). El mobiliario y la maquinaria que la organización facilitará cuentan también con los requerimientos técnicos necesarios en este sentido

(ergonomía...), por ejemplo, unos reposapiés para los escritorios y unos bancos altos para el mostrador. En los dos espacios de trabajo habrá papeleras de reciclaje para proceder con la limpieza correcta de las mismas según el tipo de residuo a desechar. Y, por último, la seguridad informativa está garantizada al tratarse de datos e imágenes personales de los clientes y trabajadores totalmente ficticios.

El uso apropiado de los medios de prevención de riesgos laborales (postura corporal, botiquín de primeros auxilios, manejo correcto de la maquinaria, reciclaje...) aparecerá, además, en las plantillas de evaluación o rúbricas de las pruebas para ser valorado por los miembros del Jurado como una calificación más.

Se tendrá en cuenta las especificaciones y protocolos COVID tanto en el ámbito educativo, cómo en el laboral del alojamiento turístico.