

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Educación y Ciencia

Decreto 110/2009, de 04/08/2009, por el que se establece el Currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al Título de Técnico o Técnica Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, en la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha. [2009/11414]

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y la Formación Profesional, en su artículo 10.2 indica que las Administraciones educativas, en el ámbito de sus competencias, podrán ampliar los contenidos de los correspondientes títulos de formación profesional.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, establece en su artículo 39 que la Formación Profesional en el sistema educativo tiene por finalidad preparar a los alumnos y las alumnas para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida, así como contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de una ciudadanía democrática, y que el currículo de estas enseñanzas se ajustará a las exigencias derivadas del Sistema Nacional de las Cualificaciones y Formación Profesional. Por otra parte establece en su artículo 6, con carácter general para todas las enseñanzas, que se entiende por currículo el conjunto de objetivos, competencias básicas, contenidos, métodos pedagógicos y criterios de evaluación de cada una de las enseñanzas reguladas en la misma, así como que las Administraciones educativas establecerán el currículo de las distintas enseñanzas.

El Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo, establece en su artículo 17 que el currículo de las enseñanzas de formación profesional se ajustará a las exigencias derivadas del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional. Igualmente dispone que las Administraciones educativas establecerán los currículos correspondientes respetando lo dispuesto en esa norma y en las normas que regulen los títulos correspondientes y que las Administraciones educativas, en el ámbito de sus competencias, podrán ampliar los contenidos de los correspondientes títulos de formación profesional. El artículo 18 de este Real Decreto, indica que las Administraciones educativas tendrán en cuenta, al establecer el currículo de cada Ciclo Formativo, la realidad socioeconómica del territorio de su competencia, así como las perspectivas de desarrollo económico y social, con la finalidad de que las enseñanzas respondan en todo momento a las necesidades de cualificación de los sectores socioproductivos de su entorno, sin perjuicio alguno de la movilidad del alumnado.

Corresponde a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha la competencia en el desarrollo legislativo y ejecución de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades según el artículo 37.1 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha aprobado por Ley Orgánica 9/1982, de 10 de agosto.

Una vez aprobado y publicado el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas, procede establecer el currículo del Ciclo Formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico o Técnica Superior en Gestión de alojamientos turísticos, en el ámbito territorial de esta Comunidad Autónoma, teniendo en cuenta los aspectos definidos en la normativa citada anteriormente.

El perfil profesional del título de Técnico o Técnica Superior en Gestión de alojamiento turísticos, dentro del sector productivo de Castilla-La Mancha, ha cambiado respecto a años anteriores ya que los establecimientos de alojamiento turístico, que en un principio daban respuesta a un tipo de clientela vacacional tradicional, han ido evolucionando, añadiendo una gama más amplia de oferta al producto base. Este hecho ha ido ligado a la incorporación de sistemas de gestión más modernos, así como a la introducción de nuevos modelos de alojamiento. Los consumidores y las consumidoras, por su parte, han ido adquiriendo una cultura de viaje, tanto por ocio como de trabajo, que ha producido el incremento de la frecuencia de los desplazamientos, destinos y tipos de alojamiento. La facilidad para comparar los productos de alojamiento existentes en cada momento en el sector hace que el consumidor sea cada vez más exigente y busque servicios más novedosos y personalizados.

En la definición del currículo de este ciclo formativo en Castilla-La Mancha se ha prestado especial atención a las áreas prioritarias definidas por la Disposición Adicional Tercera de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, mediante la definición de contenidos de prevención de riesgos laborales, sobre todo en el módulo de Formación y Orientación Laboral, que permitan que todos los alumnos puedan obtener el certificado

de Técnico en Prevención de Riesgos Laborales, Nivel Básico, expedido de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

En el procedimiento de elaboración de este Decreto ha intervenido la Mesa Sectorial de Educación y han emitido dictamen el Consejo Escolar de Castilla-La Mancha y el Consejo de Formación Profesional de Castilla-La Mancha.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Educación y Ciencia, de acuerdo con el Consejo Consultivo y, previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de 4 de agosto de 2009, dispongo:

Artículo 1. Objeto de la norma y ámbito de aplicación.

El presente Decreto tiene como objeto establecer el currículo del Ciclo Formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico o Técnica Superior en Gestión de alojamiento turísticos en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, teniendo en cuenta sus características geográficas, socio-productivas, laborales y educativas, complementando lo dispuesto en el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de alojamiento turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Artículo 2. Identificación del título.

Según lo establecido en el artículo 2 del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas, el título de Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos queda identificado por los siguientes elementos:

Denominación: Gestión de alojamientos turísticos.

Nivel: Formación Profesional de Grado Superior.

Duración: 2.000 horas.

Familia Profesional: Hostelería y turismo.

Referente europeo: CINE - 5b (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

Artículo 3. Titulación.

De conformidad con lo establecido en el artículo 44 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, los alumnos y las alumnas que superen las enseñanzas correspondientes al Ciclo Formativo de grado superior de Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos obtendrán el título de Técnico o Técnica Superior en Gestión de alojamientos turísticos.

Artículo 4. Otros referentes del título.

En el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas, quedan definidos el perfil profesional, la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales, la relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones incluidas en el mismo, entorno profesional, prospectiva en el sector o sectores, objetivos generales, accesos y vinculación a otros estudios, y correspondencia de módulos profesionales con las unidades de competencia, correspondientes al título.

Artículo 5. Módulos profesionales de primer y segundo curso: Duración y distribución horaria.

1. Son módulos profesionales de primer curso los siguientes:

- a) Estructura del mercado turístico.
- b) Protocolo y relaciones públicas.
- c) Marketing turístico.
- d) Dirección de alojamientos turísticos.
- e) Gestión del departamento de pisos.
- f) Segunda lengua extranjera.

2. Son módulos profesionales de segundo curso los siguientes:

- a) Recepción y reservas.
- b) Recursos humanos en el alojamiento.

- c) Comercialización de eventos.
- d) Inglés.
- e) Formación y orientación laboral.
- f) Empresa e iniciativa emprendedora.
- g) Proyecto de gestión de alojamientos turísticos.
- h) Formación en centros de trabajo.

3. La duración y distribución horaria semanal ordinaria de los módulos profesionales del Ciclo Formativo es la establecida en el anexo I de este Decreto.

Artículo 6. Resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, duración, contenidos y orientaciones pedagógicas de los módulos profesionales.

1.- Los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y duración de los módulos profesionales de Formación en centros de trabajo y Proyecto de gestión de alojamientos turísticos así como los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, duración y contenidos del resto de módulos profesionales que forman parte del currículo del Ciclo Formativo de grado superior de Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos Castilla-La Mancha son los establecidos en el anexo II del presente Decreto.

2. Las orientaciones pedagógicas de los módulos profesionales que forman parte del título del Ciclo Formativo de grado superior de Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos son las establecidos en el anexo I del el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre

Artículo 7. Profesorado.

1. La atribución docente de los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas de este ciclo formativo corresponde al profesorado del Cuerpo de Profesores y Profesoras de Enseñanza Secundaria y del Cuerpo de Profesores Técnicos y Profesoras técnicas de Formación Profesional, según proceda, de las especialidades establecidas en el Anexo III A) del real decreto 1686/2007, de 14 de diciembre.

2. Las titulaciones requeridas al profesorado de los cuerpos docentes son, con carácter general, las establecidas en el artículo 13 del Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero. Las titulaciones equivalentes, a efectos de docencia, a las anteriores son, para las distintas especialidades del profesorado, las recogidas en el Anexo III B) del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre.

3. Las titulaciones requeridas y los requisitos necesarios para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título para el profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras administraciones distintas de las educativas se concretan en el Anexo III C) del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, siempre que las enseñanzas conducentes a la titulación engloben los objetivos de los módulos profesionales o se acredite, mediante "certificación", una experiencia laboral de, al menos tres años, en el sector vinculado a la familia profesional, realizando actividades productivas en empresas relacionadas implícitamente con los resultados de aprendizaje.

Artículo 8. Capacitaciones.

La formación establecida en este Decreto en el módulo profesional de formación y orientación laboral capacita para llevar a cabo responsabilidades profesionales equivalentes a las que precisan las actividades de nivel básico en prevención de riesgos laborales, establecidas en el Real Decreto 39/1997 de 17 de enero, por el que se aprueba el reglamento de los servicios de prevención, tal y como se establece en el apartado 3 de la disposición adicional tercera del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre.

Artículo 9. Espacios y Equipamientos

1. Los espacios y equipamientos mínimos necesarios para el desarrollo de las enseñanzas del ciclo formativo de grado superior de Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos, son los establecidos en el Anexo III del presente Decreto.

2. Las condiciones de los espacios y equipamientos son las establecidas en el artículo 11 del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre.

3. Los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por diferentes grupos de alumnas o alumnos que cursen el mismo u otros ciclos formativos, o etapas educativas.

4. Los diversos espacios formativos identificados no deben diferenciarse necesariamente por cerramientos.

Disposición adicional única. Autonomía pedagógica de los Centros.

Los Centros autorizados para impartir el ciclo formativo de formación profesional de grado superior de gestión de alojamientos turísticos concretarán y desarrollarán las medidas organizativas y curriculares que resulten más adecuadas a las características de su alumnado y de su entorno productivo, de manera flexible y en uso de su autonomía pedagógica, en el marco legal del proyecto educativo, en los términos establecidos por la Ley Orgánica 2/2006 de 3 de octubre, de Educación.

Disposición final primera. Implantación del Currículo.

El presente currículo se implantará en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha a partir del curso escolar 2009/2010, en todos los centros docentes autorizados para su impartición y de acuerdo al siguiente calendario:

- a) En el curso 2009/2010, se implantará el currículo de los módulos profesionales del primer curso del ciclo formativo.
- b) En el curso 2010/2011, se implantará el currículo de los módulos profesionales del segundo curso del ciclo formativo.

Disposición final segunda. Desarrollo.

Se autoriza a la persona titular de la Consejería competente en materia educativa para dictar las disposiciones que sean precisas para la aplicación de lo dispuesto en este Decreto.

Disposición final tercera. Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Dado en Toledo, el 4 de agosto de 2009

El Presidente
JOSÉ MARÍA BARREDA FONTES

La Consejera de Educación y Ciencia
MARÍA ÁNGELES GARCÍA MORENO

Anexo I

**Duración y distribución horaria semanal ordinaria para los módulos del Ciclo
Formativo**

Módulos	Distribución de horas		
	Horas Totales	Horas semanales 1º curso	Horas semanales 2º curso
0171. Estructura del mercado turístico	128	4	
0172. Protocolo y relaciones públicas	128	4	
0173. Marketing turístico	156	5	
0174. Dirección de alojamientos turísticos	194	6	
0175. Gestión del departamento de pisos	194	6	
0176. Recepción y reservas	180		9
0177. Recursos humanos en el alojamiento	56		3
0178. Comercialización de eventos	56		3
0179. Inglés	160		8
0180. Segunda lengua extranjera	160	5	
0181. Proyecto de gestión de alojamientos turísticos	40		
0182. Formación y orientación laboral	82		4
0183. Empresa e iniciativa emprendedora	66		3
0184. Formación en centros de trabajo	400		
Total	2000	30	30

Anexo II

Resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, duración y contenidos de los módulos profesionales

Módulo Profesional: Estructura del mercado turístico.

Código: 0171

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Contextualiza el sector turístico, su evolución histórica y situación actual, analizando sus implicaciones como actividad socioeconómica.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los elementos básicos que caracterizan el sector turístico.
- b) Se ha analizado la evolución del turismo.
- c) Se han identificado y caracterizado las diferentes instituciones públicas o privadas relacionadas con el sector turístico.
- d) Se ha valorado la importancia de la actividad turística respecto al desarrollo económico y social del núcleo turístico.
- e) Se identifican los encuentros nacionales e internacionales en materia de turismo y su importancia para el sector.
- f) Se ha reconocido el uso de las nuevas tecnologías en el sector turístico y su impacto como elemento dinamizador en éste.

2. Identifica las diferentes tipologías turísticas relacionándolas con la demanda y su previsible evolución.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido las diferentes tipologías turísticas relacionándolas con las características básicas de las mismas.
- b) Se han localizado las distintas tipologías turísticas por su distribución geográfica.
- c) Se han relacionado los diferentes factores que influyen en la localización espacial según el tipo de turismo de la zona.
- d) Se han descrito las ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.
- e) Se ha analizado las tendencias de las tipologías turísticas nacionales.
- f) Se han analizado las tendencias de las tipologías turísticas internacionales.
- g) Se han valorado los factores que influyen en la demanda y la incidencia que podemos hacer sobre ellos y su distribución.

3. Analiza la oferta turística caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha definido la oferta turística junto con los elementos y estructura básica de la misma.
- b) Se han caracterizado los canales de intermediación turística, así como los nuevos sistemas de distribución.
- c) Se han diferenciado las empresas de alojamientos turísticos según su tipología y características básicas.
- d) Se han identificado los diferentes medios de transporte de carácter turístico y los servicios ligados a ellos.
- e) Se ha caracterizado la oferta complementaria.
- f) Se han descrito las peculiaridades del núcleo turístico.
- g) Se ha valorado la importancia del turismo en la economía del núcleo turístico.

4. Describe la demanda turística relacionando los diferentes factores y elementos que la motivan, así como sus tendencias actuales.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha conceptualizado y determinado los factores de la demanda turística.
- b) Se ha clasificado a los clientes por su tipología y nacionalidad.

- c) Se han descrito los diferentes elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda.
- d) Se han caracterizado las principales motivaciones de la demanda turística.
- e) Se ha caracterizado la estacionalización de la demanda y técnicas de desestacionalización.
- f) Se ha analizado la metodología de compra según el tipo de clientela.
- g) Se han investigado las tendencias actuales de la demanda, así como los mercados emergentes.
- h) Se ha valorado la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda turística.

5 Analiza los procesos de programación y contratación entre los diferentes agentes que intervienen en la elaboración de productos turísticos.

Criterios de evaluación.

- a) Se han descrito los procesos de contratación entre hoteles y tour operadores
- b) Se han descrito los procesos de contratación entre medios de transporte y tour operadores.
- c) Se han analizado los procesos de contratación entre agencias de viajes y tour operadores

Duración: 128 horas

Contenidos:

1. Contextualización del sector turístico:

Definición y elementos que caracterizan al turismo

Diferencias entre turista, visitante y excursionista Evolución del turismo.

Entidades públicas y privadas de ámbito local, regional, nacional e internacional relacionadas con el sector turístico.

Valoración de la actividad turística en el desarrollo de un núcleo poblacional.

Valoración de las nuevas tecnologías como fuentes de información y promoción turística.

Valoración del y la profesional turístico en el ámbito de su profesión.

2. Identificación de las tipologías turísticas y sus tendencias:

Tipologías turísticas y sus características.

Localización geográfica de las principales tipologías turísticas.

Factores que influyen en la localización espacial de cada tipología turística.

Ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona. Tendencias de las tipologías turísticas nacionales.

Tendencias de las tipologías turísticas internacionales.

Factores que influyen sobre la demanda e incidencia posible sobre ellos

3. Análisis de la oferta turística:

La oferta turística. Elementos y estructuras.

La intermediación turística. Canales de distribución.

Empresas de alojamientos turísticos. Definición Tipología Características distribución

Los medios de transporte turísticos.

La oferta complementaria.

El núcleo turístico.

Importancia económica del turismo para el núcleo turístico.

4. Caracterización de la demanda turística

Definición. Factores de la demanda turística. Clasificación de los clientes y las clientas Elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda turística.

Motivaciones de la demanda turística.

Estacionalidad de la demanda. Acciones de desestacionalización.

Metodología de compra Tendencias actuales de la demanda turística.

Valoración de la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda.

5. Análisis de los procesos de programación y contratación entre las y los diferentes agentes del sistema turístico.

Contrataciones entre hoteles y turoperadores
Contrataciones entre medios de transporte y turoperadores:
Transporte aéreo
Transporte por carretera
Transporte marítimo
Transporte ferroviario
Contrataciones entre agencias de viajes y turoperadores.

Módulo Profesional: Protocolo y relaciones públicas.

Código: 0172

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Caracteriza el protocolo de las personas y los símbolos reconociendo los elementos básicos que lo componen.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha definido protocolo junto con los elementos y estructura básica del mismo.
- b) Se ha justificado la importancia del protocolo en el sector turístico.
- c) Se han diferenciado las etapas y la evolución del protocolo
- d) Se ha valorado la importancia de la aplicación del protocolo en diferentes situaciones.
- e) Se han definido los factores y criterios eficaces para orientar el protocolo y ceremonial en el sector turístico.
- f) Se ha identificado la necesidad del protocolo en la función comercial de la empresa turística.
- g) Se han analizado las tendencias del protocolo en Turismo.

2. Aplica el protocolo institucional analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando la normativa de protocolo y precedencias oficiales.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional.
- b) Se han determinado los criterios para establecer la presidencia en los actos oficiales.
- c) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los invitados y las invitadas en función del tipo de acto a organizar.
- d) Se ha reconocido la normativa de protocolo y precedencias oficiales del Estado y otras instituciones.
- e) Se han realizado los programas protocolarios en función del evento a desarrollar.
- f) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.
- g) Se han diseñado diferentes tipos de invitaciones en relación con diferentes tipos de acto.
- h) Se ha determinado la ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.

3. Aplica el protocolo empresarial describiendo los diferentes elementos de diseño y organización según la naturaleza, el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado la naturaleza y el tipo de actos a organizar.
- b) Se ha diseñado un manual protocolario y de comunicación.
- c) Se ha identificado el público al que va dirigido.
- d) Se han identificado los elementos de organización y diseño de actos protocolarios empresariales (presidencia, invitados e invitadas, día, hora, lugar, etc).
- e) Se ha verificado la correcta aplicación del protocolo durante el desarrollo del acto.
- f) Se ha enumerado la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo.
- g) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto a organizar.
- h) Se ha calculado el presupuesto económico del acto a organizar.

4. Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas (RR.PP.) en el ámbito turístico seleccionando y aplicando las técnicas asociadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los fundamentos y principios de las RR.PP.
- b) Se han identificado y caracterizado los elementos de identidad corporativa en empresas e instituciones turísticas.
- c) Se han identificado las principales marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.
- d) Se ha identificado y clasificado el concepto de imagen corporativa y sus componentes.
- e) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas e instituciones turísticas.
- f) Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.
- g) Se han aplicado diversas técnicas de expresión verbal y no verbal.
- h) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.
- i) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación dependiendo del producto a comunicar.
- j) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas e instituciones turísticas.

5. Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado los objetivos de una correcta atención al cliente y la clienta.
- b) Se han caracterizado las técnicas de atención al cliente y la clienta
- c) Se han diferenciado las modalidades de atención al cliente y la clienta
- d) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo.
- e) Se han utilizado las técnicas de comunicación con el cliente y la clienta
- f) Se han caracterizado los diferentes tipos de clientela.
- g) Se han demostrado las actitudes y aptitudes en los procesos de atención a la clientela.
- h) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.

6. Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas a una correcta satisfacción del cliente y la clienta

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- b) Se han reconocido los principales motivos de quejas de los clientes y las clientas en las empresas de hostelería y turismo.
- c) Se han identificado los diferentes canales de comunicación de las quejas, reclamaciones o sugerencias y su jerarquización dentro de la organización.
- d) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.
- e) Se han establecido las fases a seguir en la gestión de quejas y reclamaciones para conseguir la satisfacción del cliente dentro de su ámbito de competencia.
- f) Se ha cumplido la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.
- g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.

7. Mantiene actitudes de correcta atención al cliente y la clienta analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes y la clientas con relación al trato recibido.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de clientela.
- b) Se ha conseguido una actitud de empatía.
- c) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.
- d) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia la clientela, superiores y superiores y compañeras y compañeras.
- e) Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional.
- f) Se ha seguido una actitud de discreción.
- g) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

Duración: 128 horas

Contenidos:

1. Introducción al protocolo:

Definición y orígenes del protocolo de personas y símbolos.
Importancia de la utilización del protocolo en turismo
Tendencias y evolución del protocolo y-.p ceremonial.

2. Aplicación del protocolo institucional:

Protocolo institucional.
Sistemas de organización de invitados.
Interés por la normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las Comunidades Autónomas.
Proyección de actos protocolarios.

3. Aplicación del protocolo empresarial:

Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.
Identificación del público objetivo y adecuación del acto
Manual protocolario y de comunicación de una empresa.
Actos protocolarios empresariales.
Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar.

4. Aplicación de los fundamentos y los elementos de las RR.PP. en el ámbito turístico:

Aplicación y valoración de las RR.PP. en al ámbito turístico empresarial e institucional.
Recursos de las relaciones públicas.
La imagen corporativa.
La expresión corporal. La imagen personal. Habilidades sociales.
Tipos de imagen.
La imagen del turismo español.

5. Comunicación con los clientes:

Proceso de la comunicación.
Comunicación no verbal.
Comunicación verbal.
Variables de la atención al cliente.
Modalidades de atención al cliente.
Puntos clave de una buena atención al cliente según la fase de contacto de este con la empresa.

6. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias:

Quejas, reclamaciones y sugerencias.
Principales motivos de quejas del cliente y de la clienta de las empresas de hostelería y turismo.
Elementos de recogida de quejas, reclamaciones o sugerencias.
Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.
Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.

7. Actitudes de atención al cliente y la clienta:

Actitud de servicio al cliente.
Actitud de respeto hacia clientes/as, superiores/as, personal dependiente y compañeros/as.
Actitud profesional.
El valor de la discreción dentro del ámbito laboral.
El valor de la imagen corporativa.

Módulo Profesional: Marketing turístico.

Código: 0173

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Caracteriza el marketing turístico reconociendo los elementos básicos que lo componen.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha justificado la importancia del marketing en el sector turístico.
- b) Se han diferenciado las peculiaridades del marketing de servicios en general y las propias del marketing turístico.
- c) Se han descrito los conceptos, definiciones e instrumentos básicos del marketing turístico.
- d) Se han diferenciado las etapas y la evolución del marketing.
- e) Se ha valorado la importancia de los distintos instrumentos del marketing.
- f) Se han definido los factores y criterios eficaces para orientar al marketing hacia el consumidor y la consumidora.
- g) Se han comparado las diferentes estructuras y enfoques de dirección de marketing.
- h) Se ha identificado la necesidad del marketing en la función comercial de la empresa turística.
- i) Se han analizado las tendencias del marketing en turismo.

2. Interpreta la segmentación del mercado y el posicionamiento del producto-servicio reconociendo datos cuantitativos y cualitativos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha conceptualizado y clasificado la segmentación de mercado.
- b) Se han analizado las variables de segmentación más utilizadas en turismo.
- c) Se han definido los requisitos para que la segmentación sea efectiva.
- d) Se ha reconocido la importancia de la segmentación para el diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.
- e) Se han identificado y valorado los diferentes segmentos de mercado y su atractivo en función del producto-servicio.
- f) Se han definido las estrategias de cobertura de segmentos de mercado.
- g) Se ha identificado el posicionamiento del producto en el mercado.
- h) Se han valorado los instrumentos comerciales y su compatibilidad con los diferentes segmentos de mercado.

3. Identifica los elementos del marketing-mix reconociendo su aplicación en el sector turístico.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los elementos del marketing-mix.
- b) Se han identificado las etapas del ciclo de vida de un producto y su relación con la toma de decisiones estratégicas.
- c) Se ha analizado los elementos y niveles del producto, así como la aplicación de un sistema de «servucción».
- d) Se han caracterizado las distintas políticas de marcas en el sector turístico y se ha valorado la importancia de diferenciar el producto.
- e) Se ha valorado la importancia del precio y sus condicionantes como instrumento comercial en las empresas turísticas.
- f) Se han calculado los precios mediante la fijación de métodos de precios idóneos para el sector turístico.
- g) Se ha reconocido la importancia de la publicidad, las RR.PP., promoción de ventas y merchandising en el sector turístico.
- h) Se ha valorado la función de las ferias turísticas y otros encuentros profesionales como instrumentos de marketing estableciendo la diferencia con otras estrategias promocionales.
- i) Se han identificado los canales de distribución/comercialización directa e indirecta en el sector turístico.
- j) Se ha reconocido la importancia de los sistemas de distribución global y su impacto en la industria turística.

4. Aplica las nuevas tecnologías en el marketing turístico analizando sus aplicaciones y oportunidades en el desarrollo de políticas de dicho marketing.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado las nuevas tecnologías y su utilización.
- b) Se han identificado las aplicaciones de las nuevas tecnologías en marketing.
- c) Se ha valorado la utilización de la Red para comercializar productos-servicios turísticos.
- d) Se han utilizado las aplicaciones ofimáticas de base de datos.

- e) Se han reconocido la aplicación de una base de datos para la investigación comercial y para crear una ventaja competitiva.
- f) Se han determinado los factores que influyen en el marketing directo.
- g) Se ha establecido las pautas para el desarrollo de una estrategia de marketing directo combinado.

5. Caracteriza el plan de marketing relacionándolo con los diversos tipos de empresa y productos-servicios.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los elementos básicos que conforman el plan de marketing.
- b) Se ha valorado la importancia de un plan de marketing en una empresa turística.
- c) Se ha realizado el análisis de otros planes empresariales e institucionales relacionados con el plan de marketing.
- d) Se han identificado los principales factores del entorno con incidencia en el plan de marketing.
- e) Se ha analizado la competencia y el potencial de mercado.
- f) Se ha realizado el plan de acción, con sus estrategias y tácticas.
- g) Se han definido los recursos necesarios para establecer las estrategias propuestas y para la consecución de los objetivos del plan de marketing.
- h) Se ha realizado el control de cumplimiento y calidad del plan de marketing con las técnicas adquiridas.
- i) Se ha realizado la presentación del plan de marketing con las pautas establecidas y ante los responsables implicados.
- j) Se han valorado las implicaciones ambientales de la implementación de un plan de marketing propuesto.

6. Reconoce el proceso de decisión de compra de los consumidores y las consumidoras analizando sus motivaciones y necesidades.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las necesidades y motivaciones de los consumidores y las consumidoras de productos-servicios turísticos.
- b) Se han identificado las fases del proceso de decisión de compra en la persona consumidora.
- c) Se han caracterizado los agentes implicados en el proceso de decisión de compra.
- d) Se ha analizado el impacto psicosocial del marketing, la publicidad y las relaciones públicas y su incidencia en el proceso de compra.
- e) Se han caracterizado los puntos clave en el proceso de postcompra y oportunidades de fidelización.
- f) Se han descrito y valorado la percepción y satisfacción de los consumidores y las consumidoras mediante los procesos de control de calidad.

7. Caracteriza los criterios del «consumerismo» relacionándolos con sociedad, marketing y ética.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado las peculiaridades de las economías de mercado y sus críticas.
- b) Se han identificado el origen del consumerismo, así como su evolución en España.
- c) Se han realizado estudios para analizar la reacción de las empresas ante esta situación.
- d) Se ha determinado la respuesta de las empresas y de la sociedad y se establecen unos principios éticos.
- e) Se ha identificado la normativa que protege al consumidor en la U.E. y en España.
- f) Se han analizado los derechos y deberes de los consumidores.

Duración: 156 horas

Contenidos:

1. Caracterización del Marketing turístico:

Marketing turístico.

Relación con el sector de la hostelería y el turismo

Etapas del marketing turístico.

Evolución de la función del marketing: Orientación hacia el consumidor y la consumidora

El futuro del marketing.

2. Interpretación de la segmentación de mercados turísticos:

Investigación de mercados.

VARIABLES DE SEGMENTACIÓN MÁS UTILIZADAS EN TURISMO.

Aplicación de la segmentación al diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.

Instrumentos comerciales y compatibilidad de los segmentos.

Tipos de estrategias de cobertura del mercado.

Posicionamiento en el mercado: Conceptos. Estrategias. Métodos.

3. Identificación del marketing-mix y sus elementos:

El marketing-mix. Aplicación y estrategias

El producto-servicio. Niveles y elementos.

La "servucción".

El ciclo de vida del producto y de los destinos turísticos.

Desarrollo y lanzamiento de los nuevos productos turísticos.

Métodos y políticas para la fijación de precios en el sector turístico.

La promoción turística en el mix promocional: la publicidad, las RR.PP., las promociones de ventas/merchandising, las ferias turísticas, Works shops, Fam-trips y otros.

4. Análisis de las nuevas tecnologías aplicadas al marketing turístico:

Marketing directo en turismo y nuevas tecnologías.

Marketing en internet.

Bases de datos.

Objetivos generales del desarrollo de una base de datos de marketing.

Marketing directo.

Materiales de soporte y de desarrollo de políticas de marketing directo.

El marketing directo y su desarrollo.

5. Caracterización del Plan Marketing:

Plan de marketing. Elementos y Finalidad.

Segmentación y público objetivo.

Planes de acción: estrategias y tácticas.

Objetivos y cuotas de ventas.

Recursos necesarios para respaldar las estrategias y alcanzar los objetivos.

Seguimiento y control del marketing.

Presentación y promoción del plan.

Auditoría ambiental del plan.

6. Interpretación del proceso de decisión en el consumidor y la consumidora:

Fases del proceso de decisión.

Postcompra y fidelización.

Los nuevos consumidores en el sector turístico.

Herramientas de control de la calidad y la satisfacción del cliente. Implementación en empresas del sector turístico.

7. Caracterización de los criterios de consumerismo:

El consumerismo.

La reacción de la empresa y su respuesta.

Normativa que regula al consumidor y la consumidora y sus derechos en la U.E y en España: legislación genérica y específica.

Derechos y deberes de las personas consumidoras

Módulo Profesional: Dirección de alojamientos turísticos.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Coordina el área de alojamiento con el resto de las áreas del establecimiento turístico analizando su estructura organizativa.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha justificado la importancia de la planificación en el proceso de administración empresarial.
- b) Se han diferenciado los principales planes empresariales.
- c) Se han conceptualizado las herramientas para realizar tomas de decisiones departamentales.
- d) Se han realizado los procesos de planificación del área de alojamiento para establecer objetivos, toma de decisiones y selección de los medios.
- e) Se han identificado los elementos básicos para establecer procesos de gestión por objetivos.
- f) Se ha valorado la importancia de realizar revisiones periódicas de los objetivos de las áreas, estableciendo mecanismos de corrección.
- g) Se han establecido factores y criterios eficaces de organización de establecimientos de alojamientos turísticos.
- h) Se han comparado las estructuras y relaciones departamentales más características de los diferentes tipos de alojamientos turísticos.
- i) Se han realizado organigramas de organización empresarial según diferentes tipologías y características específicas de establecimientos de alojamientos turísticos.
- j) Se ha reconocido la normativa estatal o autonómica de ordenación de establecimientos de alojamiento turístico.

2. Determina la rentabilidad financiera y económica de proyectos menores de inversión empresarial, caracterizando y valorando los diferentes sistemas de financiación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han conceptualizado y clasificado los diferentes elementos que componen el patrimonio empresarial.
- b) Se ha realizado el análisis financiero y económico de la empresa de alojamiento turístico.
- c) Se han analizado los balances empresariales y la cuenta de resultados del establecimiento.
- d) Se ha determinado la idoneidad de realizar diferentes tipos de inversión según decisiones empresariales.
- e) Se han identificado los diferentes tipos de inversiones, así como los métodos de selección y valoración de inversiones.
- f) Se han definido el concepto de inversión y las fuentes de financiación de la empresa.
- g) Se ha calculado el nivel de endeudamiento en función de la estructura financiera de la empresa.
- h) Se han valorado las decisiones de inversión externas o las de autofinanciación.
- i) Se han establecido los métodos de selección de la financiación más idónea según el caso.
- j) Se ha valorado el coste de las diferentes fuentes de financiación a las que se puede optar.

3. Controla la explotación económica de los departamentos bajo su supervisión reconociendo y determinando la estructura de ingresos y gastos de los mismos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han relacionado los presupuestos con la planificación empresarial y las diferentes funciones que desempeñan en la misma.
- b) Se han identificado los diferentes tipos de presupuestos que afectan a la planificación empresarial.
- c) Se han caracterizado los diferentes elementos que componen cada tipo de presupuesto.
- d) Se han elaborado diferentes tipos de presupuestos para la organización y planificación de la empresa de alojamiento turístico.
- e) Se ha coordinado la elaboración de los presupuestos con el personal dependiente.
- f) Se ha establecido la estructura de los ingresos y gastos para obtener referencias de comportamiento generalizado de los mismos.
- g) Se ha calculado el presupuesto del área de alojamiento siguiendo métodos de presentación normalizada entre las empresas del sector.
- h) Se han establecido métodos de control presupuestario justificando racionalmente las posibles desviaciones y aplicando medidas correctoras.
- i) Se ha tenido en cuenta la clasificación de los costes según el nivel de actividad y de intervención del departamento dentro de la empresa.

- j) Se ha analizado el reparto de los costes asignables y no asignables a los departamentos de la empresa de alojamiento.
- k) Se ha realizado la distribución de los ingresos del ejercicio económico a cada uno de los departamentos.
- l) Se ha calculado el punto muerto o límite de rentabilidad.
- m) Se han establecido los cálculos del GOI, GOP y NOP.
- n) Se ha establecido la aplicación del USAH según el tipo de establecimientos y servicios ofertados.
- ñ) Se han interpretado la cuenta de pérdidas y ganancias y el balance de situación de la empresa de alojamiento.

4. Controla la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad, valorando su implicación en una gestión más eficiente del establecimiento de alojamiento turístico.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado el concepto de calidad y sus objetivos en el subsector de las empresas de alojamiento turístico.
- b) Se ha valorado la aplicación de diferentes sistemas de calidad.
- c) Se ha reconocido la aplicación de un sistema de calidad basado en las normas estandarizadas.
- d) Se han determinado los sistemas previos a la implantación de un sistema de calidad.
- e) Se ha establecido el diseño y elaboración de los diferentes procesos del área de alojamiento.
- f) Se han definido las herramientas de gestión de la calidad (autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas de indicadores, sistemas de encuesta, sistemas de quejas y sugerencias).
- g) Se ha aplicado el sistema de gestión de calidad.
- h) Se ha realizado un estudio, basado en la legislación actual, sobre las dificultades de los diferentes establecimientos turísticos para alojar personas con algún tipo de discapacidad y su posible solución.

5. Coordina el sistema de gestión ambiental caracterizando los diferentes sistemas de Gestión Medioambiental.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha tomado conciencia de la necesidad de una correcta gestión ambiental en los establecimientos de alojamiento turísticos.
- b) Se han conceptualizado los elementos básicos que conforman la Gestión Medioambiental.
- c) Se ha realizado el análisis previo a la implantación de un sistema de Gestión Medioambiental.
- d) Se han diferenciado los diferentes sistemas de Gestión Medioambiental.
- e) Se han identificado las diferentes herramientas de Gestión Medioambiental.
- f) Se han utilizado los diferentes documentos del sistema de gestión ambiental.
- g) Se ha realizado el control operacional, planes de emergencia y capacidad de respuesta.
- h) Se ha asegurado una correcta gestión de los residuos.

6. Dirige establecimientos de alojamiento rural analizando su tipología, normativa aplicable y especificidad en la gestión y prestación del servicio.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la normativa aplicable sobre alojamientos turísticos en el medio rural y sobre sus actividades asociadas.
- b) Se ha caracterizado la tipología de alojamientos rurales de las diferentes comunidades autónomas.
- c) Se han identificado las peculiaridades en la gestión de este tipo de establecimientos dependiendo del tipo, modalidad y características.
- d) Se han reconocido las principales centrales de reserva y mayoristas dedicadas a la distribución y la intermediación del alojamiento rural.
- e) Se han identificado los procesos para la gestión ambiental integral de los alojamientos rurales.
- f) Se han identificado los estilos arquitectónicos y las construcciones propias de una zona objeto de estudio.
- g) Se han caracterizado las elaboraciones típicas de una zona susceptibles de ser ofertadas en diferentes menús y los productos gastronómicos más representativos.
- h) Se han analizado los estándares de calidad específicos en los establecimientos de alojamiento rural.
- i) Se han analizado las dificultades en el medio rural para las personas con algún tipo de discapacidad y su posible solución.
- j) Se han identificado diferentes actividades susceptibles de ser ofertadas en los establecimientos de alojamiento rural, así como su organización y los medios materiales y humanos para su desarrollo.

7. Gestiona y dirige nuevos productos hoteleros existentes en el mercado.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha tomado conciencia de la nueva oferta de establecimientos hoteleros bajo el entorno Spa & Wellness.
- b) Se han conceptualizado y clasificado los diferentes establecimientos hoteleros según el tratamiento de aguas aplicado.
- c) Se han identificado las normativas y clasificaciones que afectan a este tipo de establecimientos.
- d) Se ha tenido en cuenta el concepto de "todo incluido" en los hoteles resorts.
- e) Se ha establecido la estructura del nuevo departamento de Alimentos y Bebidas en los hoteles resort.
- f) Se ha analizado la nueva oferta de establecimientos singulares.
- g) Se ha identificado el tipo de clientela en el mercado que demanda este tipo de establecimientos.

8. Controla el buen funcionamiento del departamento de animación hotelera, caracterizando las buenas relaciones departamentales.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha tenido en cuenta el tipo de establecimiento hotelero para crear la oferta de animación.
- b) Se ha realizado un estudio sobre la demanda potencial de este servicio.
- c) Se ha definido la organización del departamento de animación acorde al hotel.
- d) Se ha analizado con detalle las instalaciones hoteleras para ofrecer un servicio de calidad.
- e) Se han elaborado unos presupuestos orientativos para tener en cuenta la viabilidad del propio departamento o externalizar el mismo.
- f) Se ha reconocido el valor añadido y elemento diferencial que aporta la creación de este servicio al establecimiento hotelero.

9. Gestiona la comercialización de los diferentes servicios ofertados en el establecimiento hotelero.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha aplicado la política del plan de marketing establecida para el establecimiento.
- b) Se ha tenido en cuenta los factores de comercialización del marketing mix: producto o servicio, precio, distribución, comunicación comercial y servicios prestados.
- c) Se han analizado con detalle los productos o servicios internos del establecimiento que pueden generar ventas directas e indirectas.
- d) Se ha realizado un análisis sobre la comercialización de los salones para banquetes y eventos varios.
- e) Se ha estudiado con detalle la competencia existente en el mercado con ofertas similares a la nuestra.
- f) Se ha identificado la demanda potencial que puede responder a nuestra oferta.
- g) Se ha valorado la posibilidad de diversificar la oferta a través de nuevos productos como spas y tiendas de souvenirs, prensa, perfumería y prendas de vestir.
- h) Se han establecido las formas de comunicación con los clientes potenciales: publicidad, propaganda y relaciones públicas.

Duración: 194 horas.

Contenidos:

1. Coordinación del área de alojamiento:

Normativa estatal o autonómica de establecimientos de alojamiento turístico.

Proceso de planificación.

Principios, sistemas y tipos de organización.

Departamentalización.

Estructuras organizativas.

Descripción de puestos de trabajo.

2. Determinación de la rentabilidad económica y financiera de proyectos menores de inversión empresarial:

Clasificación del patrimonio.

Análisis financiero.

Estructura financiera de la empresa.
Proceso de inversión.
Valoración y selección de inversiones.
Fuentes de financiación empresarial. Propias (autofinanciación y amortización) y externas.
Valor actual neto, tasa interna de retorno y el pay back.
Calculo de costes de las fuentes financieras.
Responsabilidad en la toma de decisiones.

3. Control de la explotación económica:

Análisis de la estructura de ingresos y gastos.
Sistemas estandarizados de presentación de presupuestos.
Control de presupuestos.
Análisis y control de costes. Reparto entre los diferentes departamentos de la empresa según sean asignables o no asignables.
USAH y cálculos del GOI, GOP y NOP.

4. Control del sistema de gestión de la calidad en los establecimientos de alojamientos turísticos:

Principios rectores de la calidad en el sector turístico.
Gestión por procesos.
Manejo de las herramientas de gestión de la calidad: Ciclo de gestión de la calidad. Autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas indicadores, sistema de encuesta, sistema de quejas y sugerencias.
Aplicación de la normativa de accesibilidad a los establecimientos públicos en beneficio de un turismo accesible.

5. Coordinación del sistema de gestión ambiental:

Análisis previo a la implantación de un sistema de Gestión Medioambiental.
Cumplimentación de la documentación.
Planes de emergencia.
Seguimiento y medición.
Gestión de las No Conformidades.
Sistemas de auditorías: Internas y externa.
Conciencia de una correcta Gestión Medioambiental en los establecimientos de alojamiento turísticos.

6. Dirección de establecimientos de alojamiento rural:

Dirección de establecimientos de alojamiento rural.
Gestión ambiental de establecimientos rurales.
El servicio en establecimientos rurales.
Planificación y organización de actividades en los establecimientos.

7. Dirección de nuevos productos hoteleros:

Análisis de los hoteles Spa&Wellness: balnearios, spas y talasos.
Gestión de los establecimientos resort.
Los pequeños alojamientos con encanto.
Hoteles temáticos y otros alojamientos especiales.

8. Animación hotelera:

Análisis de los diferentes tipos de animación turística en los establecimientos hoteleros.
Organización del departamento de animación.
La rentabilidad de la animación.
La animación como valor añadido del servicio.

Módulo Profesional: Gestión del departamento de pisos.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Organiza el departamento de pisos justificando la planificación del mismo según el establecimiento, personal disponible, tipos de clientes, ocupación y rentabilidad.

Criterios de evaluación:

- a) Se han relacionado diferentes modelos de organización del departamento de pisos con diferentes tipos y modalidades de establecimientos.
- b) Se han justificado los procesos propios del departamento de pisos que puedan resultar adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios.
- c) Se han identificado y justificado los elementos materiales y su distribución según criterios de ergonomía y fluidez de trabajo, así como en función de los diferentes tipos y características de los establecimientos.
- d) Se han realizado actividades prácticas relacionadas con la posible distribución de equipos, máquinas y mobiliario característicos del departamento de pisos:
- e) Se han identificado los elementos materiales necesarios y más apropiados.
- f) Se han realizado gráficos donde se represente la mejor distribución en planta de los elementos materiales en función de diferentes tipos y características de establecimientos de alojamiento.
- g) Se han enumerado los factores que determinan las necesidades de personal, en función del tipo de establecimiento, clientela y ocupación
- h) Se ha utilizado correctamente equipos y programas informáticos específicos para la organización de la prestación de los servicios propios del departamento.
- i) Se han establecido planes de trabajo y objetivos de productividad.

2. Controla los productos, materiales y equipamientos del departamento de pisos describiendo los procesos de reposición, almacenamiento, conservación y valoración.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido y clasificado los utensilios, productos, equipos, materiales y piezas de lencería más usuales en los establecimientos de alojamiento.
- b) Se han comparado los métodos más utilizados para identificar necesidades de aprovisionamiento y fuentes de suministro, efectuar solicitudes de compra y desarrollar procesos de recepción y control de materiales.
- c) Se han determinado las necesidades de aprovisionamiento y selección de proveedores.
- d) Se han recepcionado los productos, materiales y utensilios correctamente, comprobando que el pedido se ajusta a lo solicitado.
- e) Se han justificado criterios de almacenamiento más utilizados en función de supuestos espacios disponibles, tipos de productos y gestión de entradas- salidas, así como del control de productos del almacén.
- f) Se ha calculado el stock mínimo, el máximo, de seguridad y grado de rotación de materiales y productos de limpieza y de lencería, así como la realización de inventarios.
- g) Se han valorado las existencias bajo su control siguiendo los criterios más usuales.
- h) Se han caracterizado los procesos de pedidos más comunes en las empresas del sector.
- i) Se han explicado los procesos de mantenimiento, reposición y control de la dotación y rotación de existencias en el establecimiento.
- j) Se han desarrollado actividades prácticas relativas a la reposición y control de dotaciones:
- k) Se ha determinado el stock mínimo de materiales y productos de limpieza y los mínimos de uso y reserva de ropa.
- l) Se han elaborado propuestas de reposición, haciendo constar cantidades, especificaciones técnicas y estimación de costes, para lograr un nivel óptimo de existencias.
- m) Se han elaborado inventarios y se han presentado según los criterios establecidos en el supuesto.
- n) Se han registrado y valorado las existencias utilizando los métodos más habituales.
- ñ) Se ha argumentado la necesidad de intervenir en los procesos de aprovisionamiento y distribución de materiales con un alto sentido de la responsabilidad y la honradez.

3. Revisa el estado de mantenimiento de instalaciones, maquinaria y equipo, justificando sistemas y procedimientos de conservación y mantenimiento.

Criterios de evaluación:

- a) Se explica la función de mantenimiento de establecimientos de alojamiento y las relaciones y competencias que en esta misma materia tiene el encargado/a del departamento de pisos.

- b) Se explica la estructura básica de un plan general de mantenimiento para instalaciones propias de alojamiento.
- c) Se describen los objetivos básicos y funciones propias del departamento de mantenimiento de un establecimiento de hospedaje.
- d) Se describen los procedimientos de comunicación y coordinación que en materia de mantenimiento se establecen entre los departamentos de pisos, recepción y mantenimiento.
- e) Se han elaborado documentos de control e informes de evaluación de resultados de la situación de conservación de las instalaciones.
- f) Se han explicado los tipos, funcionamiento, aplicaciones, manejo, limpieza y mantenimiento de los diferentes tipos de equipo, maquinarias, herramientas y utensilios de uso común en el área de pisos.
- g) Se han establecido protocolos de mantenimiento de las instalaciones, equipos y utensilios, así como optimización de los productos utilizados en los procesos, evitando costes y desgastes innecesarios.
- h) Se ha justificado sistemas adecuados de chequeos para el mantenimiento preventivo de los equipos y maquinaria utilizados en los diferentes procesos.
- i) Se han identificado las protecciones necesarias en el manejo de equipos, maquinaria, utensilios y productos de limpieza, interpretando correctamente la normativa de seguridad e higiene vigente.

4. Se vigila el cumplimiento de las normas en materia de seguridad de las personas y de las cosas, informando y controlando al personal a su cargo y participando en la evacuación en casos o simulacros de emergencias.

Criterios de realización:

- a) Se comprueba con regularidad la existencia y buen estado de uso de planos indicativos de vías de emergencia en las habitaciones del establecimiento.
- b) Se mantiene informado al personal de todas las modificaciones habidas en las instalaciones en materia de seguridad o en las normas de emergencia.
- c) Se participa junto al equipo de emergencias establecido, en simulacros de situaciones de emergencia, cumpliendo con su obligación de evacuar clientes y las clientas de las habitaciones y siguiendo las instrucciones dadas por el servicio técnico o el director de operaciones.
- d) Se procura la seguridad de la clientela controlando que el personal vigile la entrada de personas ajenas al establecimiento y aplicando las normas de actuación establecidas para estos casos.
- e) Se controla la actuación del personal respecto al tratamiento y devolución de los objetos olvidados, garantizando el cumplimiento de la normativa.
- f) Se registran las entradas y salidas de objetos olvidados, custodiando los mismos hasta el momento de su entrega al propietario.
- g) Se comprueba el cumplimiento por parte del personal a su cargo de las normas referidas a la seguridad e higiene en el trabajo, corrigiendo, en su caso, las desviaciones detectadas.
- h) Se adoptan las medidas de información y preventivas que sean necesarias en situaciones de emergencia, accidente o enfermedad, aplicando, en caso necesario, técnicas de primeros auxilios.

5. Se atienden las peticiones, conflictos y quejas planteadas por los clientes, directamente o a través de recepción, para facilitarles el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.

Criterios de realización:

- a) Se asegura, siempre que sea posible, la satisfacción de los deseos del cliente relacionados con servicios que presta el departamento de pisos, respetando las normas internas del establecimiento.
- b) Se atienden las peticiones, quejas o reclamaciones de los clientes con amabilidad, eficacia y máxima discreción, anotándose por escrito, tomando las medidas oportunas para su resolución y cumpliendo la normativa vigente.
- c) Se comunican las modificaciones que se hayan producido en los servicios prestados al cliente, en forma y tiempo establecidos, a los departamentos implicados y al personal dependiente, para adecuar administrativamente la nueva situación.
- d) Se utiliza el medio más eficaz para comunicarse con los clientes, consiguiendo una comunicación fluida y una buena interacción y comprensión en la misma.

6. Supervisa la limpieza y puesta a punto de unidades de alojamiento y zonas comunes caracterizando los procesos de prestación del servicio.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado sistemas y métodos de limpieza y tratamiento de diferentes superficies.
- b) Se han descrito procesos completos de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.
- c) Se han determinado mecanismos de control sobre los procesos de limpieza y el personal dependiente.
- d) Se han establecido prioridades en cuanto a limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes, adecuándose y adaptándose a cada tipo de situación, utilizando para ello los procedimientos fijados y coordinándose eficazmente con los departamentos relacionados.
- e) Se han establecido mecanismos de asignación de unidades de alojamiento, zonas nobles y comunes entre el personal a su cargo, teniendo en cuenta en todo momento los niveles de calidad establecidos.
- f) Se ha coordinado con el departamento de recepción el estado de ocupación o situación de cada unidad de alojamiento.
- g) Se ha revisado que la limpieza, desinfección, orden, decoración, reestablecimiento de atenciones a clientes sean los establecidos en los estándares óptimos.
- h) Se han reconocido criterios y métodos de clasificación de ropa para su lavado y planchado, así como los diferentes procedimientos de lavado, secado, planchado y presentación.
- i) Se han descrito las técnicas de cosido y confección (de prendas sencillas), así como los medios materiales necesarios para el arreglo de ropa en establecimientos de alojamiento.
- j) Se han determinado mecanismos de control que garanticen un correcto servicio de lavandería y lencería.
- k) Se aplica el procedimiento definido para el control de calidad de las áreas:
 - Revisando las habitaciones y comprobando que los procedimientos establecidos se respetan de modo que la higiene, orden y decoración sean óptimos.
 - Efectuando la supervisión de las zonas nobles y detectando, además de la necesidad o insuficiencia del grado de frecuencia de limpieza, cualquier anomalía en decoración y conservación o cualquier avería.
 - Relacionando permanentemente las necesidades de limpieza con el personal disponible, y solicitando personal extra en caso de necesidad para la realización de las tareas según las previsiones de ocupación.
 - Coordinando, en caso necesario, la limpieza realizada por empresas externas para los servicios contratados, tales como limpieza de fachadas, cristales, moquetas, lámparas, jardinería o la propia limpieza interior.
 - Asegurándose de la corrección de las desviaciones, anomalías o fallos detectados.
 - Bloqueando las habitaciones o zonas que no alcancen la calidad establecida.
- l) Se eligen los productos y materiales más adecuados en función de las superficies que se vayan a limpiar y del tipo de limpieza que se vaya a realizar, concertando las visitas de atención a proveedores o suministradores de productos que sean convenientes para proporcionar al establecimiento el máximo grado de conservación, limpieza, desinfección y protección ambiental.
- m) Se transmiten las instrucciones y órdenes de trabajo para el desarrollo de las funciones de limpieza y puesta a punto de las instalaciones por parte del personal dependiente de forma clara, verbalmente o por escrito, asegurándose de su comprensión y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.
- n) Se formaliza, registra y archiva la documentación empleada para el seguimiento, control y verificación de los procesos de puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes, empleando los medios establecidos y en tiempo y forma adecuados.
- ñ) Se han establecido mecanismos de asignación de unidades de alojamiento, zonas nobles y comunes entre el personal a su cargo, teniendo en cuenta en todo momento los niveles de calidad establecidos.
- o) Se ha coordinado con el departamento de recepción el estado de ocupación o situación de cada unidad de alojamiento.
- p) Se ha revisado que la limpieza, desinfección, orden, decoración, reestablecimiento de atenciones a clientes sean los establecidos en los estándares óptimos.

7. Propone objetivos y planes para el departamento o área de su responsabilidad que sean viables y se integren en la planificación general del establecimiento.

Criterios de realización:

- a) Se definen y se proponen a sus superiores los objetivos de carácter particular para el departamento de su responsabilidad.
- b) Se identifican y se evalúan las opciones de actuación y se seleccionan las más adecuadas a los objetivos fijados, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y las características de la empresa.
- c) Se formulan y cuantifican los planes y acciones para conseguir los objetivos fijados dentro de su área de responsabilidad.
- d) Se confeccionan los presupuestos del departamento o área de su responsabilidad y se efectúa el seguimiento económico y el control presupuestario.

- e) Se revisan los datos históricos de su departamento o área de su responsabilidad y las previsiones económicas se establecen de acuerdo con la planificación general de la empresa y con los objetivos fijados para el ámbito de su responsabilidad.
- f) Se presentan los presupuestos anuales específicos para la dotación de existencias correspondientes al departamento de pisos, desglosando gastos fijos y gastos variables, con el fin de proyectar los objetivos del departamento para el año siguiente y se consideran las observaciones y modificaciones que puedan provenir por parte de sus superiores jerárquicos.
- g) Se controlan las posibles desviaciones que puedan surgir respecto a los objetivos económicos, proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso.
- h) Se transmiten, mediante informes, los resultados del control presupuestario a las personas y departamentos correspondientes, en el tiempo y forma establecidos.

8. Establece la estructura organizativa general del área de su responsabilidad que de respuesta a los objetivos del establecimiento.

Criterios de realización:

- a) Se determina el tipo de estructura organizativa en función del que resulte más adecuado para el logro de los objetivos y planificación establecidos.
- b) Se definen las tareas y funciones que deben realizarse y se determinan las relaciones internas a que dan lugar.
- c) Se definen los puestos de trabajo y se contribuye a definir el perfil profesional de las personas que deben ocuparlos.
- d) Se colabora en el proceso de selección de las personas que ocupan los puestos de trabajo.

9. Colabora en la integración del personal dependiente del departamento de pisos, participando en su formación y evaluación, para que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.

Criterios de realización:

- a) Se elaboran los manuales de operaciones, o documentos equivalentes, para la asistencia y formación técnica de su equipo; de forma que proporcionen la información necesaria para la ejecución de las tareas asignadas.
- b) Se realiza la integración en el equipo de trabajo del personal:
 - Facilitando y explicando, en caso necesario, el manual de acogida del establecimiento.
 - Explicando las operaciones y procesos más significativos a realizar.
 - Dando información sobre la empresa, su organización, imagen y otros aspectos de interés.
 - Facilitando la comunicación con los demás miembros del equipo.
- c) Se dirige el personal dependiente, involucrándole en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes.
- d) Se motiva al personal del departamento promoviendo y valorando el trabajo en equipo, la iniciativa, el esfuerzo y la creatividad.
- e) Se determinan las responsabilidades y funciones del personal y se delega la autoridad necesaria para su cumplimiento.
- f) Se transmiten de forma clara las instrucciones e indicaciones al personal, asegurándose de su comprensión.
- g) Se reconoce la productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal, y a su vez se corrigen errores y actuaciones.

10. Implementa y gestiona, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad.

Criterios de evaluación:

- a) Se diseñan los servicios en su ámbito de responsabilidad, aportando conocimientos sobre la expectativa de los clientes y colaborando en la determinación de estándares de calidad y en la formulación de procedimientos de trabajo acordes con el sistema de calidad.
- b) Se fomenta la participación del personal en la mejora continua de la cultura de la calidad.
- c) Se implementa el sistema de calidad identificando las condiciones adversas a la calidad, diseñando planes de mejora.
- d) Se diseñan los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad y las encuestas de satisfacción, facilitando y fomentando la participación de los clientes.
- e) Se efectúa la evaluación periódica y sistemática de la calidad en su ámbito de responsabilidad y se comprueba la aplicación de los procedimientos e instrucciones.

11. Controla los procesos de lavandería-lencería, prestando la asistencia técnica y operativa necesaria, y asegurando un nivel óptimo de acabado y la coordinación con todos los departamentos o empresas implicados.

Criterios de evaluación:

- a) Se establecen las prioridades que se derivan de las necesidades correspondientes en materia de lavandería-lencería, coordinándose con los departamentos implicados y, en su caso, con las empresas externas de lavandería industrial, por medio de los procedimientos establecidos.
- b) Se efectúa el control de entradas y salidas de prendas, así como de la calidad en el lavado, planchado, transporte, presentación y tiempo de entrega, aplicando los procedimientos establecidos.
- c) Se procura el establecimiento de un sistema de chequeos el mantenimiento preventivo de la maquinaria de lavandería y lencería, tales como lavadoras, planchas, calandrias, secadoras y otras.
- d) Se comprueba la dotación de uniformes para todo el personal del establecimiento en cuanto a número y diseño, en función de las secciones a las que van destinados.
- e) Se establecen los parámetros de control para comprobar el estado de la ropa de habitaciones, tales como sábanas, toallas, colchas, cortinas y otras, así como de la ropa de restauración, tales como manteles, servilletas, faldones, fieltros y otras, así como para conseguir el óptimo rendimiento y su reposición en caso de deterioro.
- f) Se han reconocido criterios y métodos de clasificación de ropa para su lavado y planchado, así como los diferentes procedimientos de lavado, secado, planchado y presentación.
- g) Se han descrito las técnicas de cosido y confección (de prendas sencillas), así como los medios materiales necesarios para el arreglo de ropa en establecimientos de alojamiento.
- h) Se han determinado mecanismos de control que garanticen un correcto servicio de lavandería y lencería.

12. Supervisa la decoración y ambientación del área de alojamiento y zonas públicas caracterizando los estilos arquitectónicos, mobiliario, elementos decorativos, iluminación y tendencias actuales.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado las tendencias arquitectónicas más significativas, tipos de mobiliario y revestimientos más utilizados en establecimientos de alojamiento turísticos.
- b) Se han definido los elementos decorativos más utilizados en establecimientos de alojamientos turísticos.
- c) Se han especificado las técnicas de color e iluminación, interpretando y explicando el significado psicológico de los colores y su impacto en la comunicación visual.
- d) Se han identificado las normas básicas de composición y combinación del mobiliario en función de criterios de confort, rentabilidad y funcionalidad.
- e) Se han elaborado diferentes aplicaciones de ornamentación y decoración típicas y novedosas en los establecimientos de alojamiento turístico.
- f) Se ha formalizado planes de decoración en función de la política empresarial, tipo de establecimiento, público objetivo y últimas tendencias.
- g) Se define el tipo de decoración y ambientación de acuerdo con la dirección del alojamiento y teniendo en cuenta:
 - La imagen corporativa de la empresa.
 - Las características del establecimiento, tales como arquitectura exterior e interior, categoría, estilo y tipo de clientela actual o potencial.
 - Los objetivos económicos y presupuestos de la entidad.
 - La posible utilización de elementos decorativos en las distintas temporadas.
- h) Se han valorado las nuevas tendencias y estilos de diseño en establecimientos de alojamiento turísticos.
- i) Se establece el plan de trabajo o lista de servicios y reposición de elementos decorativos, como mobiliario, tapicerías, alfombras, jarrones y otros; para determinar la frecuencia más adecuada de limpieza e incluye los sistemas de chequeos e inventarios necesarios.

Duración: 194 horas.

Contenidos:

1. La organización en los establecimientos de alojamiento.

Tipología y clasificación de los establecimientos de alojamiento.

Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.

Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de alojamiento: ventajas e inconvenientes.

Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de alojamientos. Diferenciación de los objetivos de cada área de los departamentos de pisos y lavandería-lencería. Distribución de funciones.

Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.

Definición de puestos de trabajo y selección de personal. Principales métodos para la definición y selección de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados de tales áreas.

2. La función de integración de personal

Definición y objetivos.

Relación con la función de organización.

Manuales de operaciones del departamento de pisos: análisis, comparación y redacción.

Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.

Soluciones de problemas y tomas de decisiones.

La motivación en el entorno laboral.

3. Organización del departamento de pisos:

La gobernanta o el gobernante y su departamento.

El departamento de pisos: Actividades. Características. Objetivos. Áreas y relaciones interdepartamentales. La habitación de hotel. Tipos. Peculiaridades de la regiduría de pisos en entidades no hoteleras: hospitales y clínicas. Residencias para la tercera edad. Residencias escolares. Otros alojamientos no turísticos.

Organización de los espacios físicos de las zonas de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería.

Ubicación y distribución en planta de equipos, máquinas y mobiliario.

Métodos de medición de la actividad productiva.

Planes de trabajo del departamento de pisos.

Recursos humanos y materiales.

Cálculo y asignación de tiempos.

La organización y distribución de tareas.

Ajuste de tareas en función de permisos, vacaciones y bajas del personal.

Identificación, clasificación y cumplimentación de documentación específica.

4. Gestión de la calidad

El concepto de calidad y excelencia en los departamentos de pisos, lavandería y lencería.

Necesidad de aseguramiento de la calidad.

Comprobación de la calidad.

Identificación, planificación y mejora de procesos.

Evaluación de resultados.

5. Control de productos materiales y equipamientos en el departamento de pisos:

Métodos de identificación de necesidades de aprovisionamiento.

Determinación de stocks mínimos de materiales y productos necesarios en el departamento.

Procesos de compras.

Sistemas y procesos de aprovisionamiento.

Realización de inventarios.

Registro y valoración de existencias.

Desarrollo de procesos de recepción y control de productos y materiales.

Importancia del orden en el almacén.

Cumplimiento de las normas de gestión ambiental en el almacén.

6. Revisión del estado de mantenimiento de las instalaciones, mobiliario y equipos:

Competencias del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería en materia de mantenimiento de instalaciones, equipos y mobiliario.

Tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto.

Comunicación y coordinación con otros departamentos implicados en el mantenimiento de instalaciones.

Elaboración y cumplimentación de documentación. Control del nivel de conservación de las instalaciones. Normativa de seguridad e higiene laboral.

7. Supervisión de la limpieza y puesta a punto de las unidades de alojamiento y zonas comunes:

Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de limpieza de equipos y mobiliario y de tratamiento de superficies.

Procedimientos de transmisión de órdenes, ejecución y control de resultados.

Aplicaciones de los equipos y materiales básicos.

Programas de limpieza de locales, instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento.

Análisis y evaluación de productos de limpieza. Rendimientos. Condiciones para su utilización. Riesgos.

Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad, higiene, limpieza y mantenimiento en el uso de locales, instalaciones, mobiliario, equipos y materiales propios del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería.

La atención a la clientela.

8. Organización y funcionamiento del subdepartamento de lavandería y lencería.

Análisis, ejecución y control de los procesos de lavado de la ropa.

Selección y control de maquinaria y productos.

Análisis, ejecución y control de los sistemas, procesos y métodos de lavado de ropa del establecimiento y de clientes. Maquinaria, normas de mantenimiento y uso y normas de seguridad en su utilización. Tipos de agua. Símbolos del lavado. Productos químicos. Temperatura. Tipos de suciedad. Características y comportamiento de los tejidos.

Proceso de secado. Presentación de ropa. Almacenamiento y distribución de ropa.

Análisis, ejecución y control de los procesos de planchado de ropa del establecimiento y de clientes. Maquinaria, normas de mantenimiento y uso y normas de seguridad en su utilización. Símbolos del planchado. Productos específicos. Almacenamiento y distribución de ropa planchada.

Análisis, ejecución y control de los procesos de arreglo de ropa del establecimiento y de clientes. Maquinaria, normas de mantenimiento y uso y normas de seguridad en su utilización. Almacenamiento y distribución de ropa cosida.

Coordinación de los procesos de lavado, planchado y costura.

Administración de la lavandería.

Pulcritud y orden en la realización de los procesos de pisos, lavandería y lencería.

9. Supervisión de la decoración y ambientación del área de alojamiento y zonas comunes:

Identificación de estilos y tendencias arquitectónicas del mobiliario de pisos y áreas públicas.

Recursos y tipos de decoración. Ambientación musical. Sistemas de iluminación.

Revestimientos, alfombras y cortinas: clasificación, caracterización según tipo, categoría y fórmula de alojamiento.

Técnicas decorativas. Decoración floral y frutal.

Valoración de las técnicas de decoración y ambientación en los establecimientos de alojamiento turísticos. Valoración de las nuevas tendencias, estilos y diseño de las empresas de alojamientos turísticos.

Módulo Profesional: Recepción y reservas.

Código: 0176

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Supervisa el departamento de recepción analizando la organización del mismo según el establecimiento turístico, personal disponible, tipos de clientes, ocupación y rentabilidad.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito los objetivos, funciones y tareas propias del departamento y subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería.

b) Se han explicado criterios de organización departamental en función de la tipología del establecimiento, objetivos empresariales, segmentación de la oferta y funcionalidad.

c) Se han determinado las fuentes de información interna y externa necesarias para el funcionamiento del departamento.

- d) Se han justificado los procesos propios del departamento y subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería que puedan resultar adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios.
- e) Se han identificado y justificado los elementos materiales y su distribución en las áreas de recepción, reservas y conserjería según criterios de ergonomía y fluidez de trabajo, así como en función de los diferentes tipos y características de los establecimientos de alojamiento.
- f) Se han enumerado los factores que determinan las necesidades de personal, en función del tipo de establecimiento, clientela y ocupación.
- g) Se han supervisado los presupuestos del departamento y su correspondiente seguimiento y control económico.
- h) Se han operado aplicaciones informáticas propias de la gestión de recepción, reservas y conserjería.
- i) Se han establecido y supervisado los protocolos de intercambio de información entre el personal del departamento en los cambios de turno.
- j) Se ha realizado la puesta a punto del equipo informático así como del material de uso cotidiano del departamento de recepción.

2. Optimiza la ocupación del establecimiento caracterizando y aplicando diferentes sistemas y tipos de reservas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los objetivos, funciones y tareas propias del subdepartamento de reservas.
- b) Se ha identificado la oferta de los establecimientos de alojamiento turístico
- c) Se han seguido los diferentes procedimientos de reservas según el tipo de cliente o fuente de reservas.
- d) Se han interpretado los diferentes contratos y condiciones negociadas con clientes y fuentes de reservas.
- e) Se han identificado los diferentes precios y tarifas, aspectos legales y garantías exigibles.
- f) Se han operado sistemas de gestión de las reservas diseñando precios y tarifas según el tipo de cliente, fuente de reserva o nivel de ocupación
- g) Se han recogido, registrado y archivado las reservas recibidas, manejado las aplicaciones informáticas de reservas.
- h) Se modifican o anulan reservas según peticiones de clientes o fuentes de reservas, aplicando las penalizaciones pertinentes según los casos.
- i) Se han supervisado los niveles de reservas y ocupación prevista estableciendo protocolos de corrección de desvíos según las previsiones de ocupación
- j) Se ha identificado la documentación generada por las reservas para su información al resto de departamentos y su tratamiento posterior.

3. Formaliza las operaciones previas y simultáneas a la entrada de los clientes analizando y aplicando las tareas asociadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han obtenido listados de llegadas previstas, sobre la base de las reservas registradas, con antelación a la llegada de los clientes.
- b) Se han establecido los protocolos a seguir en caso de "overbooking" o sobreocupación, cumpliendo siempre la normativa legal vigente y teniendo en cuenta los criterios de rentabilidad económica.
- c) Se ha justificado la asignación previa de unidades de alojamiento a las reservas recibidas, sobre la base de las peticiones de los clientes, disponibilidad de tipos de alojamientos y criterios de funcionalidad.
- d) Se han descrito relaciones interdepartamentales, previas a la entrada del cliente, con los departamentos de pisos, cocina, sala y todos aquellos que según las características del establecimiento turístico sea necesaria dicha relación.
- e) Se han identificado y cumplimentado todos los documentos relativos al registro de los clientes, con o sin reserva previa, a la entrada en el establecimiento, manejando aplicaciones informáticas.
- f) Se han definido los diferentes métodos de registro anticipado de clientes.
- g) Se han emitido las acreditaciones y elementos de acceso a las unidades de alojamiento, así como las órdenes de atenciones especiales, según el caso.
- h) Se han especificado los diferentes tipos de información que el cliente necesita a su llegada al establecimiento.
- i) Se ha aplicado los protocolos de traslado e instalación del equipaje, así como el acompañamiento del cliente a la unidad de alojamiento.
- j) Se ha cumplido la normativa legal vigente relativa a los diferentes servicios, características, precios y reservas de los establecimientos de alojamiento turístico.

4. Controla / presta el servicio de recepción durante la estancia de los clientes y las clientas analizando y aplicando las operaciones derivadas de esta fase.

Criterios de evaluación:

- a) Se han elaborado los listados de ocupación por unidad de alojamiento, cliente, ocupación total.
- b) Se han elaborado y actualizado del planning de ocupación del establecimiento turístico.
- c) Se ha operado con los medios informáticos y de telecomunicaciones relativos al departamento de recepción.
- d) Se ha gestionado el rack de habitaciones manualmente o por medios informáticos según las características técnicas del establecimiento.
- e) Se han establecido los protocolos de actuación en caso de cambio de estatus de la estancia o de demandas especiales, siempre bajo petición de los clientes y las clientas.
- f) Se ha especificado la información a transmitir a los clientes y las clientas y bajo que soporte en caso de que el cambio de estatus de la estancia del cliente y la clienta requiera una valoración económica.
- g) Se han descrito los procedimientos necesarios a la hora de cumplir las demandas de los clientes y las clientas (cambio de unidad de alojamiento, mantenimiento, extras).
- h) Se han identificado los procesos propios de recepción.
- i) Se han caracterizado los procesos propios de conserjería, tales como: correspondencia, mensajes, telecomunicaciones, despertador, cambio de moneda extranjera, alquiler de cajas de seguridad, reserva de servicios en otros establecimientos, alquiler de vehículos, venta de pequeños artículos, emisión de nuevas acreditaciones o elementos de acceso a las unidades de alojamiento, control de acceso a las instalaciones.
- j) Se han registrado los consumos diarios o extras de los clientes y las clientas manejando medios informáticos.

5. Controla / presta servicios durante la salida de los clientes y las clientas describiendo las diferentes fases y aplicando los procedimientos estandarizados.

Criterios de evaluación:

- a) Se han elaborado listados de salida por unidad de alojamiento, cliente y numérico.
- b) Se han aplicado los métodos de información predeterminados para comunicar a los diferentes departamentos de la salida de los huéspedes para una fecha determinada.
- c) Se han valorado económicamente la estancia, si procede, consumos y extras de cada cliente de salida.
- d) Se han cumplimentado los documentos legales y formales relativos a la facturación de los clientes.
- e) Se han explicado y operado los diferentes sistemas de pago que aceptan los establecimientos de alojamiento turístico.
- f) Se ha aplicado la normativa legal y sistemas de seguridad de garantía de pago.
- g) Se han descrito los procesos de archivo y custodia de toda la documentación relativa a la estancia y salida de los clientes.
- h) Se ha calculado y realizado el arqueo de caja en los cambios de turno y el cierre diario.
- i) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.
- j) Se han identificado los procesos relativos a la post-estancia de los clientes y las clientas.
- k) Se ha aplicado al proceso de archivo y gestión de información de clientes la normativa sobre la protección de datos.

6. Forma al personal a cargo del departamento de recepción y tiene en cuenta sus funciones así como la coordinación entre los diferentes departamentos del establecimiento hotelero.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha descrito la figura del Jefe o Jefa de Recepción como responsable del departamento.
- b) Se han especificado las funciones que corresponden al Jefe o Jefa de Recepción.
- c) Se han aplicado las nuevas herramientas de gestión de venta de habitaciones.
- d) Se ha explicado la organización de recepción y de sus posibles subdepartamentos.
- e) Se han establecidos las funciones a realizar por cada miembro del departamento.
- f) Se ha creado un protocolo sobre la atención al personal de nueva incorporación al departamento.
- g) Se ha analizado las relaciones interdepartamentales con el resto de responsables de los departamentos del hotel.
- h) Se ha especificado la información de ocupación y presupuestaria que afecta al departamento de Recepción.
- i) Se ha descrito la importancia de una buena atención personalizada de la clientela.

7. Ejecuta y controla el desarrollo de acciones comerciales para analizar el mercado turístico.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los diferentes elementos que componen la oferta y demanda turísticas.
- b) Se ha supervisado las diferentes fuentes de información turísticas más relevantes del sector.
- c) Se ha analizado información del mercado turístico que permita estimar la situación, evolución y tendencias del sector de alojamiento.
- d) Se han elaborado las distintas estrategias de comunicación comercial adecuadas a la empresa.
- e) Se han aplicado técnicas de venta, de comunicación y de atención al cliente adecuadas a los diferentes tipos de usuarios de servicio de alojamiento.
- f) Se han descrito las técnicas de negociación de venta de habitaciones con clientes y empresas del sector.
- g) Se han enumerado las aplicaciones más habituales de las normas protocolarias en establecimientos de alojamiento y valorando los aspectos básicos de las relaciones sociales y de la imagen personal.

8. Aplica las técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos de alojamiento, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.

Criterios de evaluación:

- a) Se han utilizado las técnicas y habilidades de comunicación con las diferentes situaciones de atención e información más habituales en establecimientos de alojamiento.
- b) Se han descrito los procesos de acogida, despedida y atención al cliente, identificando las etapas y factores clave para conseguir su satisfacción.
- c) Se han solucionado situaciones de conflicto ante la formulación de quejas y reclamaciones.
- d) Se han establecido las normas generales de actuación según la tipología de los clientes y las clientas.
- e) Se han formalizado los diferentes medios de hacer llegar una queja o reclamación al departamento de recepción.
- f) Se han detectado cuales son las principales quejas de los clientes y las clientas al departamento de recepción.

9. Controla los sistemas de seguridad propios de los establecimientos de alojamientos turísticos, relacionando la estructura organizativa y las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los objetivos y funciones de los sistemas de seguridad propios de establecimientos de alojamiento turísticos.
- b) Se han identificado las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad.
- c) Se han identificado los equipos de seguridad y sus utilidades.
- d) Se han relacionado el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.
- e) Se han identificado los elementos del sistema de seguridad aplicables según la estructura organizativa.
- f) Se han descrito los protocolos a seguir con relación con la seguridad de los establecimientos de alojamiento turísticos.
- g) Se han caracterizado las funciones específicas de seguridad que pueden estar distribuidas en la organización de cada establecimiento.

Duración: 180 horas.

Contenidos:

1. Supervisión del departamento de recepción:

Organización del departamento de recepción.

Aplicación de técnicas de negociación a la hora de organizar y gestionar los recursos humanos, materiales y económicos.

Descripción de las relaciones del jefe de recepción con otros jefes de departamentos y dirección del establecimiento de alojamiento turístico.

Dinamización de las reuniones a la hora de organizar y controlar las actividades de recepción.

Control del personal.

Uniformidad del personal del área de recepción. Adaptación al contexto a la hora de controlar, organizar e innovar el departamento de recepción.

2. Optimización de la ocupación del establecimiento:

Objetivos, funciones y tareas del subdepartamento de reservas.
Oferta en los establecimientos de alojamiento turísticos.
Contratos de alojamiento. Negociación.
Diseño de tarifas según fuentes de reservas, clientes, nivel de ocupación.
Procedimiento de toma de reservas. Individuales, grupos.
Cancelación, modificación y penalizaciones.
Control de la ocupación. Overbooking. Sobreocupación.
Listados de reservas.
Sistemas informáticos de gestión de reservas.
Documentación de reservas. Gestión e información interdepartamental.
Normativa legal sobre precios, garantías y reservas.

3. Formalización de operaciones previas a la entrada de la clientela:

Overbooking.
Valoración de una correcta gestión de la ocupación.
Sobreocupación.
Non-shows.
Criterios de funcionalidad a la hora de asignar unidades de alojamiento.
Procedimientos de admisión de clientes con o sin reservas.
Registro de clientes.
Tipos de información al cliente y clienta.
Normativa legal aplicable.

4. Control y realización de operaciones originadas durante la estancia del cliente:

Planning. Rack. Slip.
Modificación de los servicios contratados.
Procedimientos y servicios de recepción y consejería.
Registro y valoración de consumos.
Empatía en la prestación de servicios durante la estancia del al cliente y clienta.

5. Control y realización de operaciones relativas a la salida de la clientela:

Información a los departamentos afectados por la salida de clientes.
Cuentas de facturación. Cargos. Abonos. Mixtos.
Sistemas de cobro.
Políticas de crédito.
Aplicación de la normativa legal relativa al pago y cobro en general y del sector turístico en particular.
Diligencia en las operaciones de cobro.
Procesos de post-estancia del al cliente y clienta y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.

6. Competencias del Jefe o Jefa de Recepción:

Las funciones del Jefe o Jefa de Recepción.
La organización del departamento de recepción.
Formar al personal atendiendo a las necesidades de los diferentes subdepartamentos.
Optimizar la venta de habitaciones.
Reconocer la importancia de las relaciones interdepartamentales.
El manual de bienvenida.
Modalidades de atención al cliente y clienta.

7. Acciones comerciales:

La oferta y demanda en el mercado hotelero.
Tratamiento y gestión de información.
Reconocer la importancia del Plan de Marketing en la gestión hotelera.
Identificar y describir las diferentes técnicas de venta y de atención al cliente.
Relaciones con los intermediarios: agencias de viajes, touroperadores, empresas de eventos, etc.
Normas protocolarias establecidas con los clientes.

8. Control de los sistemas de seguridad en los establecimientos de alojamiento turístico:

El servicio de seguridad.

Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos.

Procedimientos en caso de emergencia.

Seguros. Riesgos que cubren.

La normativa legal en materia de seguridad y prevención en establecimientos de alojamiento turístico.

9. Gestión de quejas y reclamaciones:

Tipología de las quejas y reclamaciones.

Medios utilizados para hacer llegar una queja a las personas responsables del establecimiento.

Analizar las quejas y reclamaciones más frecuentes.

Las hojas de reclamaciones.

Gestión de la calidad de servicio y atención a la clientela.

Módulo Profesional: Recursos humanos en el alojamiento.

Código: 0177

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Propone la selección de personal del área caracterizando los distintos perfiles profesionales.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las etapas de la planificación de plantillas y previsión de las necesidades de personal.
- b) Se han analizado los principales métodos para la definición de puestos de trabajo correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados.
- c) Se han analizado los principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados.
- d) Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada puesto de los equipos de trabajo.
- e) Se han evaluado los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.
- f) Se han valorado los principios deontológicos característicos en el marco del departamento o área.

2. Planifica los recursos humanos, analizando y aplicando los sistemas de organización del personal dependiente.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado las funciones a desempeñar por el personal dependiente.
- b) Se han establecido los sistemas de asignación de funciones entre el personal dependiente.
- c) Se han definido los turnos necesarios para el correcto funcionamiento del establecimiento.
- d) Se han diseñado los criterios de asignación de rangos para el personal dependiente.
- e) Se ha establecido el cuadrante de horarios del personal dependiente.
- f) Se ha planificado el calendario de vacaciones según los objetivos y criterios empresariales y demandas de los trabajadores y de las trabajadoras.
- g) Se ha tenido en cuenta la normativa legal vigente.
- h) Se ha valorado la normativa legal vigente en materia laboral.

3. Integra al personal dependiente en la estructura organizativa del establecimiento turístico reconociendo y aplicando las herramientas de gestión de personal.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha justificado la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.
- b) Se han reconocido los conceptos incluidos en las herramientas de gestión del personal.
- c) Se han elaborado manuales de acogida del personal de nueva incorporación.
- d) Se han diseñado los periodos de adaptación según el puesto y función a desarrollar.
- e) Se han aplicado técnicas para la comunicación intergrupala (delegación de autoridad, iniciativa personal, creatividad y responsabilidad) como medida de motivación.

- f) Se han conceptualizado y caracterizado los diferentes sistemas de incentivos. Se han identificado las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar.
- g) Se han establecido los criterios de evaluación del desempeño profesional y los resultados a conseguir.

4. Dirige el personal dependiente, reconociendo y aplicando técnicas de dirección de personal.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado procesos y situaciones habituales de negociación, en el marco del departamento o área los establecimientos de alojamiento turístico.
- b) Se ha explicado la secuenciación lógica de los procesos de toma de decisiones y sus implicaciones.
- c) Se ha justificado la figura del directivo y del líder de la organización.
- d) Se han descrito las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables al departamento o área.
- e) Se han definido los procesos de motivación del personal dependiente.
- f) Se han diseñado políticas de incentivos a la productividad.

5. Gestiona el personal a su cargo con criterios de profesionalidad e inteligencia emocional

Criterios de evaluación

- a) Se ha identificado el concepto de profesionalidad y su aplicación a las empresas de alojamiento turístico
- b) Se ha descrito y analizado la autoconciencia y sus aplicaciones a la gestión de recursos humanos en empresas de alojamiento turístico
- c) Se ha descrito y analizado el autocontrol y sus aplicaciones a la gestión de recursos humanos en empresas de alojamiento turístico
- d) Se ha descrito y analizado la motivación y sus aplicaciones a la gestión de recursos humanos en empresas de alojamiento turístico
- e) Se ha analizado la empatía y su aplicación a la gestión de recursos humanos en empresas de alojamiento turístico
- f) Se han analizado las habilidades sociales y sus aplicaciones a la gestión de recursos humanos en empresas de alojamiento turístico

Duración: 56 horas.

Contenidos:

1. Definición de puestos de trabajo y Selección de personal:

Planificación de Plantillas en las empresas de alojamiento turístico Diseño de procesos de previsión de personal
Métodos de definición de puestos de trabajos en las empresas de hostelería y turismo.

Selección de trabajadores y trabajadoras. Métodos

Establecimiento de áreas de responsabilidad, funciones y tareas del personal dependiente.

Medición y evaluación de tiempos de trabajo

Principios deontológicos característicos en el marco de cada departamento o área del establecimiento. Utilización eficiente de las herramientas de planificación y previsión de plantillas.

Respeto y valoración de las opiniones de los diferentes responsables departamentales.

2. Integración del personal dependiente a la estructura organizativa

Definición y objetivos de la organización de los recursos humanos

Integración en las necesidades del grupo los objetivos políticos o directrices empresariales Manuales de acogida del personal de nueva incorporación por áreas o departamentos Diseño de programas de adaptación Programas de formación: análisis, comparación y propuestas. Descripción y selección de objetivos a alcanzar y evaluación del desempeño profesional

Técnicas de comunicación y motivación adaptadas a la integración del personal

3. Planificación de recursos humanos. Identificación y aplicaciones:

Meticulosidad en la planificación y evaluación de la integración del personal de nueva incorporación Normativa laboral

Identificación de las Técnicas de dirección.
Herramientas de gestión de personal.
Técnicas de comunicación recepción y emisión de instrucciones e información, intercambio de ideas y opiniones
Valoración de las opiniones de los miembros del equipo de trabajo Fomento de la participación en la aportación de ideas, opiniones y sugerencias del personal dependiente.
Asignación tareas y planes de trabajo.
Toma de decisiones. Liderazgo y técnicas de dirección Motivación. Diseño de políticas de incentivos a la producción.

4. Dirección de organización del personal dependiente:

Funciones más representativas por departamentos. Sistemas de asignación de funciones entre el personal dependiente. Diseño de turnos según variables. Rangos
Definición y asignación entre el personal dependiente.
Elaboración de cuadrantes de horarios y días libres.
Planificación calendario de vacaciones. Rigurosidad en el diseño y asignación de funciones, turnos, horarios, rangos y calendario de vacaciones
Resolución de conflictos laborales de carácter circunstancial.

5. La profesionalidad y la inteligencia emocional

La profesionalidad en el sector de alojamientos turísticos
La inteligencia emocional
La autoconciencia
El autocontrol
La motivación
La empatía
Las habilidades sociales

Módulo Profesional: Comercialización de eventos.

Código: 0178

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Identifica los diferentes tipos de eventos a realizar según el establecimiento y la demanda del mismo

Criterios de evaluación:

- Se han definido los diferentes eventos relacionándolos con las características del establecimiento.
- Se han localizado las distintas tipologías de clientes y clientas potenciales.
- Se han relacionado los diferentes factores que influyen en la demanda.
- Se han descrito las ventajas e inconvenientes de la comercialización de eventos como actividad complementaria.
- Se ha analizado las tendencias en materia de eventos.
- Se han analizado las tendencias de la demanda en relación a los eventos.

2. Comercializa la oferta de eventos, relacionándolos con las características del establecimiento y con la demanda.

Criterios de evaluación:

- Se ha analizado la oferta del mercado de eventos caracterizando los servicios, personal, instalaciones, equipamientos y proveedores de servicios complementarios.
- Se han caracterizado las variables que conforman la demanda de eventos.
- Se han determinado los diferentes servicios que compondrán cada tipo de evento.
- Se han diseñado políticas de precios.
- Se han elaborado estrategias de distribución de los productos ofertados.
- Se han descrito las diferentes estrategias de comunicación y los objetivos que se pueden alcanzar en cada fase de su desarrollo.

- g) Se han establecido instrumentos y variables que permitan evaluar el grado de eficacia de las acciones comerciales programadas.
- h) Se han diseñado bases de datos de clientes, proveedores de servicios externos y servicios ofertados cumpliendo la normativa vigente sobre protección de datos.

3. Organiza el departamento de comercialización de eventos justificando su planificación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los objetivos y organización del departamento.
- b) Se han definido las vías de coordinación y canales de comunicación con los departamentos implicados en la prestación y organización de eventos.
- c) Se han elaborado proyectos de creación o mejora de los diferentes productos ofertados, sobre la base de peticiones de clientes o históricos de eventos anteriores.
- d) Se han calculado los niveles de venta y resultados económicos óptimos del departamento.
- e) Se han establecido criterios de selección de empresas prestatarias de servicios complementarios.
- f) Se han operado aplicaciones ofimáticas y nuevas tecnologías de la información y comunicación.
- g) Se ha integrado el trabajo individual en el colectivo.
- h) Se ha diseñado el cronograma de los eventos reservados y contratados.
- i) Se han estudiado las posibilidades de ventas cruzadas con el resto de departamentos del establecimiento.

4. Planifica diferentes eventos relacionando los métodos de gestión con su tipología y objetivos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han tramitado las solicitudes de demandas de futuros eventos.
- b) Se ha analizado la disponibilidad del establecimiento para cubrir el desarrollo del evento a contratar.
- c) Se han adaptado los servicios base de cada evento a las peticiones de los clientes.
- d) Se han sugerido diferentes métodos de organizar el evento en función del objetivo del mismo, dando importancia a la creatividad y originalidad.
- e) Se han analizado las diferentes técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y clientes.
- f) Se han definido las necesidades de contratar servicios externos para la celebración del evento.
- g) Se ha calculado el presupuesto total y su desglose por servicios.
- h) Se han determinado los métodos de confirmación de información necesaria para el correcto desarrollo del evento por parte del cliente o de la clienta.
- i) Se han definido las condiciones y garantías de pago, así como los procedimientos de confirmación de servicios a contratar por el cliente o de la clienta.
- j) Se han seguido los protocolos de gestión documental establecidos.

5. Supervisa eventos analizando los estándares de calidad preestablecidos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han establecido los métodos de supervisión y control del desarrollo temporal y espacial del programa establecido del evento, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos.
- b) Se han establecido los métodos de supervisión y control del desarrollo temporal y espacial del programa establecido del evento, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos.
- c) Se han caracterizado los diferentes sistemas de montaje en función del tipo de evento a organizar.
- d) Se ha realizado la supervisión y coordinación de los departamentos propios y de las empresas externas en la organización del servicio a prestar.
- e) Se ha planificado y controlado el merchandising del establecimiento en el desarrollo del evento.
- f) Se ha resuelto con diligencia y prontitud la aparición de imprevistos durante la celebración del evento.
- g) Se han definido los métodos de autorización y confirmación de los extras.
- h) Se ha establecido métodos de control de acceso a las instalaciones de las personas autorizadas.
- i) Se han diseñado los correspondientes cuestionarios de satisfacción.

6. Controla el cierre efectivo de eventos analizando el proceso económico y la calidad del servicio prestado.

Criterios de evaluación:

- a) Se han registrado e interpretado los cuestionarios de satisfacción de los clientes y de la clientas
- b) Se han establecido los métodos de detección de los puntos fuertes y aspectos de mejora del evento prestado.
- c) Se han recabado los documentos contables y se transmiten al departamento encargado de su tramitación.
- d) Se han determinado los métodos de información a la clientela del resultado económico del evento.
- e) Se ha definido el proceso de resolución de las demandas de rectificaciones por parte de los clientes.
- f) Se ha establecido el sistema de recopilación de materiales gráficos (fotos, videos, aparición en los medios de comunicación, etc.) de aquellos eventos organizados de especial interés o prestigio para el establecimiento.
- g) Se ha operado y actualizado la base de datos del departamento.
- h) Se han definido las actuaciones de post-venta.

Duración: 56 horas.

Contenidos:

1. Definición de evento y tipos de eventos:

Introducción a la organización de eventos como actividad complementaria
Tipología de los eventos y su relación con los distintos establecimientos.
Estudio de la oferta y la demanda.
Tendencias de la oferta y la demanda.

2. Comercialización de eventos:

Servicios que componen cada evento.
Diseño de precios para cada evento.
Distribución de la oferta.
Evaluación de las acciones comerciales programadas.
Maneja bases de datos de clientes y proveedores de servicios externos.
Creatividad en el diseño de la comercialización.
Nuevas tendencias en eventos.

3. Organización del departamento de comercialización de eventos:

Gestión de control por objetivos.
Gestión por procesos.
Grupos de trabajo.
Calculo de niveles óptimos de venta de cada producto ofertado.
Selección de proveedores.
Integración del trabajo individual en el colectivo.

4. Planificación de eventos:

Modalidades de organización de eventos.
Técnicas y procedimientos de negociación.
Contratación de servicios externos.
Presupuesto general del evento y servicio por servicio.
Gestión documental.
Pulcritud y sistemática del trabajo realizado.
Sistemas de montaje en función del evento a organizar.

5. Supervisión de eventos:

Métodos de supervisión y control de servicios.
Merchandising.
Diseño de métodos de autorización y confirmación de servicios extras.
Sistemas de control de acceso a los eventos organizados.
Diseño de cuestionarios de evaluación.

6. Control del cierre de eventos:

Cierre del evento operado.
Tabulación y procesado de la información proporcionada por los cuestionarios de satisfacción.
Documentación contable.
Atenciones post-venta.

Módulo Profesional: Inglés.

Código: 0179

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Reconoce información profesional y cotidiana contenida en todo tipo de discursos orales emitidos por cualquier medio de comunicación en lengua estándar, interpretando con precisión el contenido del mensaje.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la idea principal del mensaje.
- b) Se ha reconocido la finalidad de mensajes radiofónicos y de otro material grabado o retransmitido pronunciado en lengua estándar identificando el estado de ánimo y el tono del hablante.
- c) Se ha extraído información de grabaciones en lengua estándar relacionadas con la vida social, profesional o académica.
- d) Se han identificado los puntos de vista y las actitudes del hablante.
- e) Se han identificado las ideas principales de declaraciones y mensajes sobre temas concretos y abstractos, en lengua estándar y con un ritmo normal.
- f) Se ha comprendido con todo detalle lo que se le dice en lengua estándar, incluso en un ambiente con ruido de fondo.
- g) Se han extraído las ideas principales de conferencias, charlas e informes, y otras formas de presentación académica y profesional lingüísticamente complejas.
- h) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.

2. Interpreta información profesional contenida en textos escritos complejos, analizando de forma comprensiva sus contenidos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha leído con un alto grado de independencia, adaptando el estilo y la velocidad de la lectura a distintos textos y finalidades y utilizando fuentes de referencia apropiadas de forma selectiva.
- b) Se ha interpretado la correspondencia relativa a su especialidad, captando fácilmente el significado esencial.
- c) Se han interpretado, con todo detalle, textos extensos y de relativa complejidad, relacionados o no con su especialidad, siempre que pueda volver a leer las secciones difíciles.
- d) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.
- e) Se ha identificado con rapidez el contenido y la importancia de noticias, artículos e informes sobre una amplia serie de temas profesionales y decide si es oportuno un análisis más profundo.
- f) Se han realizado traducciones de textos complejos utilizando material de apoyo en caso necesario.
- g) Se han interpretado mensajes técnicos recibidos a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.
- h) Se han interpretado instrucciones extensas y complejas, que estén dentro de su especialidad.

3. Emite mensajes orales claros y bien estructurados, analizando el contenido de la situación y adaptándose al registro lingüístico del interlocutor.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.
- b) Se ha expresado con fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia serie de temas generales, académicos, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas.
- c) Se ha comunicado espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias.
- d) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones formales e informales.
- e) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.

- f) Se han expresado y defendido puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados.
- g) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.
- h) Se ha argumentado con todo detalle, la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.
- i) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.

4. Elabora documentos e informes propios del sector o de la vida académica y cotidiana, relacionando los recursos lingüísticos con el propósito del mismo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han redactado textos claros y detallados sobre una variedad de temas relacionados con su especialidad, sintetizando y evaluando información y argumentos procedentes de varias fuentes.
- b) Se ha organizado la información con corrección, precisión, coherencia y cohesión, solicitando y/ o facilitando información de tipo general o detallada.
- c) Se han redactado informes, destacando los aspectos significativos y ofreciendo detalles relevantes que sirvan de apoyo.
- d) Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional.
- e) Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos.
- f) Se han resumido artículos, manuales de instrucciones y otros documentos escritos, utilizando un vocabulario amplio para evitar la repetición frecuente.
- g) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento a elaborar.

5.- Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.
- c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- d) Se ha identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.
- e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.
- f) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

6.- Reconoce un organigrama hotelero.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los distintos departamentos que forman un hotel.
- b) Se han enumerado las principales ocupaciones de cada uno de los trabajadores de un hotel.

7.- Maneja vocabulario básico en el ámbito de un establecimiento hotelero.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido las diferentes instalaciones de un hotel.
- b) Se ha reconocido el mobiliario principal y equipamiento hotelero.
- c) Se han identificado otras instalaciones del hotel tales como la sala de conferencias, salón de banquetes, salón de baile.
- d) Se han representado conversaciones telefónicas utilizando fórmulas de cortesía para informar de las instalaciones del hotel.

8.- Identifica los principales tipos de registros usados por los hoteles a la hora de hacer reservas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han realizado operaciones ligadas a entradas y salidas
- b) Se han elaborado plannings de reservas.

- c) Se cumplimentan diarios de reserva mediante audiciones.
- d) Se han representado conversaciones telefónicas para tomar reservas.
- e) Se ha utilizado el vocabulario específico relativo a la realización de entradas y salidas.
- f) Se han identificado las abreviaturas que pueden aparecer en una factura de salida.

9.- Identifica los principales servicios que ofrece un hotel.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los diferentes servicios de mantenimiento de un hotel.
- b) Se ha identificado la seguridad de los hoteles.
- c) Se han descrito los servicios de ocio existente en el hotel.
- d) Se ha dado información acerca de las direcciones y lugares dentro y fuera del hotel.

10.- Trata los diferentes tipos de quejas y reclamaciones que pueden surgir en un hotel.

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido los pasos que hay que seguir a la hora de recibir una queja.
- b) Se han utilizado los mecanismos para expresar oralmente y por escrito la solución a una queja planteada.
- c) Se han utilizado los mecanismos para expresar la disculpa ante un error cometido.

11.- Aplica las tarifas del hotel y las formas de pago

Criterios de evaluación:

- a) Se han elaborado facturas y se han aplicado las tarifas correspondientes: alojamiento, alojamiento y desayuno, media pensión y pensión completa.
- b) Se ha reconocido el sistema monetario de los países donde se hable la lengua extranjera.
- c) Se han utilizado correctamente los números.
- d) Se han utilizado las diferentes formas de pago: cheque, efectivo, tarjeta de crédito.

12.- Realiza curriculum vitae y applicant letters.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha realizado una entrevista de trabajo simulada.
- b) Se han interpretado anuncios de ofertas de empleo en revistas y periódicos.

Duración: 160 horas.

Contenidos:

1. Comprensión de mensajes orales:

Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos.
Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.
Terminología específica del sector de la Gestión del Alojamiento.
Ideas principales y secundarias.
Recursos lingüísticos. Estructuras y funciones.
Diferentes acentos de lengua oral.

2. Interpretación de mensajes escritos:

Comprensión de mensajes, textos, artículos profesionales del sector y cotidianos.
-Terminología específica del sector turístico.
-Ideas principales y secundarias.
-Recursos gramaticales.
Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

3. Producción de mensajes orales:

Mensajes orales

-Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.

-Terminología específica del sector turístico.

Expresión fónica, entonación y ritmo.

-Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:

-Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.

-Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.

-Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

4. Emisión de textos escritos:

Expresión y cumplimentación de documentos y textos profesionales del sector y cotidianos.

Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.

Nexos.

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

5. Coherencia textual:

Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua inglesa.

Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.

Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socio profesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

Reconocimiento de la lengua extranjera para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.

Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores.

5. Vocabulario específico del ciclo formativo

6. Organización interna del hotel

-Departamentos: estructura y composición de los distintos departamentos

-Plantilla hotelera.

7. Tipos de hoteles:

-Definición de los diferentes hoteles.

-Instalaciones.

-Actividades que se llevan a cabo en los hoteles.

8. Servicios turísticos hoteleros:

-De comunicación con el exterior.

-Servicios de ocio y seguridad.

-Extra-hoteleros: excursiones y visitas.

9. Reservas:

-Toma de reservas y gestión de salidas.

-Atención telefónica al cliente.

-Fórmulas de cortesía en el trato con los clientes.

10. Tarifas y formas de pago:

-Facturas

-Descuentos que se han de aplicar

-Reconocimiento de los tipos de pago

-Tipos de quejas y reclamaciones en hoteles

-Atención a la queja

-Disculpas al cliente

-Explicaciones

- Acciones que se deben tomar
- Solución a la queja

11. Curriculum vitae:

- Vocabulario relacionado con la proyección al mundo laboral: entrevistas de trabajo.
- Vocabulario relacionado con anuncios y ofertas de empleo.

Módulo Profesional: Segunda lengua extranjera.

Código: 0180

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Reconoce información cotidiana y profesional específica contenida en discursos orales claros y sencillos emitidos en lengua estándar, identificando el contenido global del mensaje.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha situado el mensaje en su contexto profesional.
- b) Se ha captado la idea principal del mensaje.
- c) Se ha identificado la información específica contenida en el mismo.
- d) Se ha identificado la actitud e intención del interlocutor.
- e) Se han extraído las ideas principales de un mensaje emitido por un medio de comunicación.
- f) Se ha identificado el hilo argumental de una situación comunicativa visionada.
- g) Se han determinado los roles que aparecen en una secuencia visionada.

2. Interpreta información profesional escrita contenida en textos sencillos, analizando de forma comprensiva sus contenidos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha leído de forma comprensiva textos específicos de su ámbito profesional.
- b) Se ha identificado con precisión la terminología utilizada.
- c) Se ha extraído la información más relevante de un texto relativo a su profesión.
- d) Se han realizado traducciones directas e inversas de textos específicos sencillos, utilizando materiales de consulta y diccionarios técnicos.
- e) Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.
- f) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.
- g) Se han leído con cierto grado de independencia distintos tipos de textos, adaptando el estilo y la velocidad de lectura aunque pueda presentar alguna dificultad con modismos poco frecuentes.

3. Emite mensajes orales sencillos, claros y bien estructurados, relacionando el propósito del mensaje con las estructuras lingüísticas adquiridas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha comunicado utilizando fórmulas sencillas, nexos de unión y estrategias de interacción.
- b) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
- c) Se han manifestado preferencias laborales en su sector profesional.
- d) Se ha descrito con relativa fluidez su entorno profesional más próximo.
- e) Se han secuenciado las actividades propias de un proceso productivo de su sector profesional.
- f) Se han realizado, de manera clara, presentaciones breves y preparadas sobre un tema dentro de su especialidad.
- g) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones adaptadas a su nivel.
- h) Se ha respondido a preguntas breves complementarias relativas a su profesión.
- i) Se ha intercambiado, con cierta fluidez, información específica utilizando frases de estructura sencilla.

4.- Elabora textos sencillos, relacionado reglas gramaticales con el propósito de los mismos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha cumplimentado información básica requerida en distintos tipos de documentos.
- b) Se ha elaborado una solicitud de empleo a partir de una oferta de trabajo dada.
- c) Se ha redactado un breve currículum.
- d) Se ha cumplimentado un texto dado con apoyos visuales y claves lingüísticas aportadas.
- e) Se ha elaborado un pequeño informe con un propósito comunicativo específico.
- f) Se ha redactado una carta comercial a partir de instrucciones detalladas y modelos dados.
- g) Se han realizado resúmenes breves de textos sencillos, relacionados con su entorno profesional.

5.- Trata los diferentes tipos de quejas y reclamaciones que pueden surgir en un hotel:

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido los pasos que hay que seguir a la hora de recibir una queja.
- b) Se han utilizado los mecanismos para expresar oralmente y por escrito la solución a una queja planteada.
- c) Se han utilizado los mecanismos para expresar la disculpa ante un error cometido.

6.- Reconoce las diferentes normas y expresiones de cortesía para despedir clientes.

Criterios de evaluación:

- a) Se facilita la despedida del cliente.
- b) Se han utilizado las expresiones de cortesía y de excusa ante un servicio no prestado.

7.- Mantiene correspondencia comercial:

Criterios de evaluación:

- a) Se han elaborado cartas comerciales.
- b) Se han elaborado currículum vitae.

8.- Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.
- c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- d) Se han identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.
- e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.
- f) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

9.- Transmite información turística:

Criterios de evaluación:

- a) Se han explicado al cliente folletos turísticos sobre la zona o sobre actividades que se realizan en la misma.

10.- Elabora información turística:

Criterios de evaluación:

- a) Se ha traducido a la lengua extranjera los folletos de información.

11.- Identifica una página web de un establecimiento hostelero:

Criterios de evaluación:

- a) Se han estudiado diferentes páginas web de hoteles y otras empresas relacionadas.

12.- Participa en congresos y convenciones:

- a) Se han realizado congresos simulados.
- b) Se han estudiado los diferentes servicios que puede ofrecer un hotel en dichos eventos.

Duración: 160 horas.

Contenidos:

1. Bienvenidos al hotel

Presentar.

Presentar su trabajo.

Presentar las principales características de un hotel.

Presentar las principales características de los oficios de la hostelería y de la restauración. Conocer y analizar sus necesidades y expectativas profesionales.

Recepción de mensajes orales sencillos en la segunda lengua extranjera.

2. Reservas

Reservar una habitación.

Reservar una habitación por teléfono.

Reservar una mesa en el restaurante.

Reservar por Internet.

Confirmar una reserva.

Rechazar o modificar una reserva.

3. Gestionar las entradas en un alojamiento

Acoger un cliente o una clienta

Acoger un grupo.

Instalar un cliente o una clienta en su habitación.

Informar sobre el restaurante.

Diferentes situaciones en la recepción

Informar al cliente sobre el emplazamiento y los horarios de los establecimientos más demandados en un hotel: comercios, farmacias, boîtes de Nuit

Informar sobre el tiempo atmosférico y la temperatura.

4. Servicios

Presentar los equipamientos de un hotel.

Atender peticiones formuladas por teléfono.

Tomar nota de una comanda del desayuno por teléfono.

Formulas de cortesía.

Asegurar el servicio en la planta.

Abreviaturas más frecuentes en anuncios y folletos de propaganda turística.

Redacción de:

Publicidad del establecimiento.

Ofertas de servicio según temporada.

Relación de actividades recreativas.

5. Gestionar el uso de las reclamaciones

Comprensión de mensajes emitidos por el cliente o la clienta explicando que algo no funciona bien o que algo falta en la habitación y gestionar su reparación

Modos de argumentar, respuestas a objeciones. Críticas.

Fórmulas de información y de disculpa.

Respuestas a reclamaciones escritas (correo tradicional y correo electrónico)

6. Despedida

Preparar la marcha del cliente o de la clienta.
Evaluar las prestaciones del establecimiento
Expresiones de agradecimiento por haber escogido el establecimiento en cuestión.
Expresiones de excusa ante partidas por servicios que no se han producido.
Redacción de cartas a la atención de antiguos clientes o clientas sobre las ofertas de la nueva temporada.

7. Correspondencia comercial en hostelería

Comprensión de diferentes anuncios de oferta de empleo.
Elaboración de cartas de solicitud de empleo
Elaboración de currícula vitae
Estudio y elaboración de diversos modelos de cartas comerciales relacionadas directamente con el sector.
Estudio y elaboración de diferentes correos electrónicos profesionales
Comprensión de diferentes textos relacionados con el entorno profesional.
Elaboración de resúmenes de textos sencillos relacionados con el entorno profesional.

8. Conocimiento de las sociedades en que se usa la segunda lengua extranjera.

Comparación de los gustos y hábitos de dicha clientela con la española y con la de los clientes de habla inglesa (1ª lengua).
Explicación de las creencias religiosas mayoritarias en los países en que se hable la segunda lengua
Identificación de los valores éticos que rigen las sociedades de la lengua extranjera.
Comparación de dichos valores con los españoles y los de los países de la 1ª lengua extranjera.
Identificación de las normas de protocolo y de relación social del país de la segunda lengua extranjera.
Simulación de situaciones profesionales en las que el alumnado ponga en práctica las normas de protocolo y relación social propios del país de la segunda lengua extranjera.
Presentación de ciertos marcadores lingüísticos regionales, circunscribiéndonos a aquéllos procedentes de las principales zonas del país o países en cuestión.
Identificación de dichos marcadores regionales en diversos tipos de documentos (entrevistas, recepción de clientes, etc.)

9. Transmisión de información turística

Atención al cliente, telefónicamente o cara a cara, ante sus demandas de información sobre actividades lúdico-deportivas que ofrece el establecimiento.
Información oral al cliente sobre posibilidades de conocimiento de la zona: desplazamientos, prácticas deportivas, espectáculos, restauración, entorno cultural y monumental, etc.
Presentación y explicación al cliente de trípticos turísticos explicativos sobre la zona o sobre actividades que se realizan en la misma.
Comprensión de correos electrónicos y cartas de petición de información, por parte de organismos, agencias, etc., sobre las posibilidades turísticas de la zona.
Redacción de un correo electrónico como respuesta a la petición de información por parte de agencias, clientes, etc, en el que se explique brevemente las posibilidades turísticas de la zona.
Redacción de una carta que explique brevemente los atractivos turísticos de la zona, como respuesta a la petición de información por parte de diferentes organismos.

10. Elaboración de información turística

Comprensión de diferentes folletos turísticos sobre la zona.
Presentación de una zona concreta del propio país con relación exhaustiva de posibilidades de visitas culturales o de realización de actividades lúdico-deportivas.
Establecer orden de prioridades para la realización de actividades según el tipo de clientela al que va dirigido.
Exposición de las diferencias de paisaje, costumbres, opciones culturales de la zona, etc. con respecto a los países de la lengua extranjera y valoración positiva de ambos tipos de características.
Traducción a la lengua extranjera de trípticos turísticos sencillos para facilitar la estancia del cliente .
Adaptación de trípticos turísticos a las características de los clientes de los países de la lengua extranjera.
Elaboración de trípticos turísticos sencillos.

11. Aprovechamiento de las nuevas tecnologías para la difusión de información sobre un hotel, una empresa de alojamientos rurales o cualquier otro establecimiento o empresa de hostelería. Las páginas web en hostelería

Estudio de diferentes páginas web de hoteles y otras empresas turísticas en la segunda lengua extranjera.

Simulación de reservas o de petición de información on-line en páginas web de diferentes establecimientos hosteleros.

Traducción de una página web sencilla de un establecimiento o empresa hosteleros a la segunda lengua extranjera.

Simulación de elaboración de una página web sencilla de un establecimiento hostelero en la segunda lengua extranjera.

12. Atención a congresos y convenciones

Presentación de los diferentes tipos de encuentros que pueden tener lugar en un hotel (conferencias, congresos, seminarios, talleres de trabajo, etc.)

Estudio de los servicios que puede ofrecer un hotel en dichos eventos en la segunda lengua extranjera.

Módulo Profesional: Proyecto de gestión de alojamiento turístico.

Código: 0181

Resultados de aprendizaje y Criterios de Evaluación.

1. Identifica el mercado del alojamiento, los diferentes productos, la organización económica/ productiva y las oportunidades, relacionándolo todo con el proyecto que se quiere implementar.

Criterios de evaluación:

a) Se ha clasificado el tejido empresarial del sector en el entorno del centro educativo en función del tamaño de la empresa y los tipos de productos elaborados.

b) Se han caracterizado las empresas tipo indicando la estructura organizativa y las funciones de cada departamento.

c) Se ha analizado el mercado del alojamiento: informes económicos, estadísticas de ventas y otras propias del sector (ocupación, "RevPar", entre otras) información de revistas profesionales, mayoristas especializadas, centrales de reservas y otros, identificando las tendencias de consumo.

d) Se ha analizado la competitividad de las empresas del sector según el tipo de producto-servicio ofertado.

e) Se ha analizado la complejidad tecnológica y el coste económico de la elaboración y oferta de los diferentes productos-servicios.

f) Se ha analizado la disponibilidad de los recursos humanos y materiales necesarios.

g) Se han identificado los canales de comercialización más habituales para cada tipo de producto-servicio.

h) Se ha determinado la logística empleada en las empresas del sector, y entre otros, necesidades de almacenes, transporte, merchandising, etc.

i) Se ha identificado la legislación específica relacionada con la oferta de productos-servicios de alojamiento.

j) Se ha identificado la normativa que afecta al sector respecto a la seguridad alimentaria, seguridad laboral y seguridad medioambiental.

k) Se han detectado las oportunidades de empleo y autoempleo en el sector.

l) Se ha elegido, en función de la información obtenida, la orientación del proyecto hacia una gama/ línea de productos-servicios determinada.

2. Diseña un proyecto de alojamiento relacionado con las competencias expresadas en el título analizando su viabilidad económica y tecnológica.

Criterios de evaluación:

a) Se han clasificado los proyectos vinculados con el sector en función de su tipología.

b) Se ha analizado la idoneidad de la zona-región para la implantación del proyecto

c) Se han establecido los objetivos que se pretenden conseguir identificando el alcance del proyecto.

d) Se ha realizado el estudio de viabilidad técnica y económica del proyecto.

e) Se han identificado las fases o partes que componen el proyecto y su contenido.

- f) Se han previsto los recursos materiales y personales necesarios para realizar el proyecto.
- g) Se han detallado las fases o partes que componen el proyecto y su contenido.
- h) Se ha determinado la documentación necesaria para su diseño.
- i) Se ha elaborado el pliego de condiciones para la aplicación del proyecto.
- j) Se han definido los indicadores que garantizan la calidad del proyecto.

3. Define y planifica la ejecución del proyecto detallando las diferentes fases de su desarrollo y la documentación asociada.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado y extraído del proyecto las necesidades y operaciones a realizar.
- b) Se han secuenciado las operaciones ordenándolas en función de las necesidades de implementación.
- c) Se han determinado los recursos y la logística necesaria para cada operación.
- d) Se han identificado las necesidades de permisos y autorizaciones.
- e) Se han determinado los procedimientos de actuación o ejecución de las operaciones
- f) Se han identificado los riesgos inherentes a la implementación definiendo el plan de prevención de riesgos y los medios y equipos necesarios.
- g) Se han determinado los riesgos medioambientales vinculados al proyecto.
- h) Se ha planificado la asignación de recursos materiales y humanos y los tiempos de ejecución.
- i) Se ha hecho la valoración económica necesaria para el desarrollo del proyecto.
- j) Se han definido los indicadores que garantizan la calidad en la ejecución del proyecto.
- k) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la implementación o ejecución.

4. Gestiona el proyecto definiendo el procedimiento de seguimiento y control.

Criterios de Evaluación:

- a) Se ha asignado la ejecución de las operaciones en función de la planificación establecida.
- b) Se ha definido el procedimiento de seguimiento de las operaciones o intervenciones.
- c) Se ha definido el procedimiento para la gestión de las incidencias que pueden presentarse durante la realización de las operaciones (análisis de la incidencia, solución y registro).
- d) Se ha definido el procedimiento para gestionar los posibles cambios en los recursos y operaciones, incluyendo el sistema de registro de los mismos.
- e) Se ha definido el procedimiento de finalización y cierre del proyecto.
- f) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la finalización de las operaciones y del proyecto.
- g) Se ha establecido un sistema para garantizar el cumplimiento del pliego de condiciones del proyecto.

Duración: 40

Módulo Profesional: Formación y orientación laboral.

Código: 0182

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Selecciona oportunidades de empleo, identificando las diferentes posibilidades de inserción y las alternativas de aprendizaje a lo largo de la vida.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.
- b) Se han identificado los itinerarios formativos-profesionales relacionados con el perfil profesional del Técnico o Técnica Superior en gestión de alojamientos turísticos.
- c) Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil del título.
- d) Se han identificado los principales yacimientos de empleo, autoempleo, así como de inserción laboral para el Técnico o Técnica superior en gestión de alojamientos turísticos.

- e) Se han determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.
- f) Se ha valorado la importancia de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la búsqueda activa de empleo.
- g) Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.
- h) Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, intereses, actitudes y formación propia para la toma de decisiones, evitando, en su caso, los condicionamientos por razón de sexo o de otra índole.
- i) Se han identificado las posibilidades del Técnico o Técnica superior en gestión de alojamientos turísticos en las ofertas de empleo público de las diferentes Administraciones.
- j) Se han valorado las oportunidades del Técnico o Técnica superior en gestión de alojamientos turísticos en un contexto global así como las posibilidades de transferencia de las cualificaciones que lo integran, a través del principio de libertad de circulación de servicios en la Unión Europea.
- k) Se han identificado las habilitaciones especiales requeridas para el desempeño de determinadas actividades profesionales en el sector de Hostelería y turismo.

2. Aplica las estrategias del trabajo en equipo, valorando su eficacia y eficiencia para la consecución de los objetivos de la organización.

Criterios de evaluación:

- a) Se han valorado las ventajas de trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil del Técnico o Técnica superior en gestión de alojamientos turísticos, frente al trabajo individual.
- b) Se han identificado los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo.
- c) Se han identificado las fases que atraviesa el desarrollo de la actividad de un equipo de trabajo.
- d) Se han aplicado técnicas de dinamización de grupos de trabajo.
- e) Se han determinado las características del equipo de trabajo eficaz frente a los equipos ineficaces mediante la adecuada gestión del conocimiento en los mismos.
- f) Se ha valorado positivamente la necesaria existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los miembros de un equipo.
- g) Se ha descrito el proceso de toma de decisiones en equipo, valorando convenientemente la participación y el consenso de sus miembros.
- h) Se ha valorado la necesidad de adaptación e integración en aras al funcionamiento eficiente de un equipo de trabajo.
- i) Se han analizado los procesos de dirección y liderazgo presentes en el funcionamiento de los equipos de trabajo
- j) Se ha reconocido la posible existencia de conflicto entre los miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones.
- k) Se han identificado los tipos de conflictos, etapas que atraviesan y sus fuentes.
- l) Se han determinado procedimientos para la resolución del conflicto.
- m) Se han analizado las distintas tácticas y técnicas de negociación tanto para la resolución de conflictos como para el progreso profesional.

3. Ejerce los derechos y cumple las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, reconociéndolas en los diferentes contratos de trabajo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los conceptos básicos del derecho del trabajo y sus normas fundamentales.
- b) Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios y trabajadores y las fuentes legales que las regulan.
- c) Se han diferenciado las relaciones laborales sometidas a la regulación del estatuto de los trabajadores de las relaciones laborales especiales y excluidas.
- d) Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral.
- e) Se han clasificado las principales modalidades de contratación, identificando las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.
- f) Se han valorado las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida personal, laboral y familiar.
- g) Se han identificado las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.
- h) Se ha analizado el recibo de salarios, identificando los principales elementos que lo integran.
- i) Se han analizado los elementos que caracterizan al tiempo de la prestación laboral.
- j) Se han determinado las distintas formas de representación de los trabajadores para la defensa de sus intereses laborales.

- k) Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos
- l) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable a un sector profesional relacionado con el título de Técnico o Técnica superior en gestión de alojamientos turísticos
- m) Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo.
- n) Se han identificado los principales beneficios que las nuevas organizaciones han generado a favor de los trabajadores.

4. Determina la acción protectora del sistema de la Seguridad Social ante las distintas contingencias cubiertas, identificando las distintas clases de prestaciones.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.
- b) Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de Seguridad Social.
- c) Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de la Seguridad Social especialmente el régimen general y en el régimen especial de trabajadores autónomos.
- d) Se han identificado las obligaciones de empresario o empresaria y trabajador o trabajador dentro del sistema de Seguridad Social.
- e) Se han identificado en un supuesto sencillo las bases de cotización de un trabajador o trabajadora y las cuotas correspondientes a trabajador o trabajadora y empresario o empresaria.
- f) Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social, identificando los requisitos.
- g) Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo en supuestos prácticos sencillos.
- h) Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.

5. Evalúa los riesgos derivados de su actividad, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes en su entorno laboral.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.
- b) Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador y de la trabajadora
- c) Se han clasificado los factores de riesgo ligados a condiciones de seguridad, ambientales, ergonómicas y psicosociales en la actividad, así como los daños derivados de los mismos.
- d) Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo del Técnico o Técnica superior en gestión de alojamientos turísticos.
- e) Se han definido las distintas técnicas de motivación y su determinación como factor clave de satisfacción e insatisfacción laboral.
- f) Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa.
- g) Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional del Técnico o Técnica superior en gestión de alojamientos turísticos.
- h) Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del Técnico o Técnica superior en gestión de alojamientos turísticos.

6. Participa en la elaboración de un plan de prevención de riesgos en la empresa, identificando las responsabilidades de todos los agentes implicados.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la normativa básica en materia de prevención de riesgos laborales.
- b) Se han descrito las funciones específicas de nivel básico en prevención de riesgos laborales.
- c) Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales, así como las responsabilidades derivadas del incumplimiento de las obligaciones preventivas.
- d) Se han clasificado las distintas formas de gestión de la prevención en la empresa, en función de los distintos criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
- e) Se han determinado las formas de representación de los trabajadores en la empresa en materia de prevención de riesgos.

- f) Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- g) Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa, que incluya la secuenciación de actuaciones a realizar en caso de emergencia.
- h) Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del Técnico superior en gestión de alojamientos turísticos.
- i) Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación en una pequeña y mediana empresa.

7. Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral del Técnico o Técnica superior en gestión de alojamientos turísticos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido las técnicas de prevención y de protección, individuales y colectivas, que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables.
- b) Se ha analizado el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad.
- c) Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.
- d) Se han identificado las técnicas de clasificación y transporte de personas heridas en caso de emergencia donde existan víctimas de diversa gravedad.
- e) Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños y la composición y uso del botiquín.
- f) Se han determinado los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud del trabajador y su importancia como medida de prevención.

Duración: 82 horas

Contenidos:

1. Búsqueda activa de empleo:

Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del Técnico o Técnica Superior en Gestión de alojamiento turístico.

La Formación Profesional para el empleo.

Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.

Identificación de itinerarios formativos relacionados con el Técnico o Técnica Superior en Gestión de alojamientos turísticos.

Definición y análisis del sector profesional del título de Técnico o Técnica Superior en Gestión de alojamiento turísticos.

Análisis de las competencias profesionales del título de Técnico o Técnica Superior en Gestión de alojamiento turísticos.

Habilitaciones especiales y posible regulación de las profesiones en el sector.

Planificación de la propia carrera profesional. Polivalencia y especialización profesional.

Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector de la Hostelería y turismo

Principales yacimientos de empleo y de autoempleo en el sector.

Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.

Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.

Las ofertas de empleo público relacionadas con el sector de la Hostelería y turismo.

El proceso de toma de decisiones.

2. Gestión del conflicto y equipos de trabajo:

Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización, frente al trabajo individual.

Equipos en hostelería y turismo según las funciones que desempeñan.

La participación en el equipo de trabajo. Análisis de los posibles roles de sus integrantes. Dirección y liderazgo.

Conflicto: características, fuentes y etapas.

Tipos de conflicto en la empresa.

Métodos para la resolución del conflicto: mediación, conciliación y arbitraje.

La negociación en la empresa.

3. Contrato de trabajo:

El derecho del trabajo. Conceptos generales y normas fundamentales.
Intervención de los poderes públicos en las relaciones laborales. La protección del trabajador.
Análisis de la relación laboral individual.
Determinación de las relaciones laborales excluidas y relaciones laborales especiales.
Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación.
Derechos y deberes derivados de la relación laboral.
Condiciones de trabajo. Salario y tiempo de trabajo. Conciliación de la vida laboral y familiar.
Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.
Representación de los trabajadores y de las trabajadoras.
Negociación colectiva como medio para la conciliación de los intereses de trabajadores y trabajadoras y empresarios y empresarias.
Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del Técnico o Técnica Superior en Gestión de alojamiento turísticos.
Conflictos colectivos de trabajo: identificación y mecanismos para evitarlos.
Nuevas formas de organización del trabajo: subcontratación, teletrabajo.
Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad, beneficios sociales.

4. Seguridad Social, Empleo y Desempleo:

El Sistema de la Seguridad Social como principio básico de solidaridad social. Estructura del Sistema de la Seguridad Social.
Determinación de las principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.
La acción protectora de la Seguridad Social. Clases, requisitos y cuantía de las prestaciones.
Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo.

5. Evaluación de riesgos profesionales:

Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad laboral.
Valoración de la relación entre trabajo y salud.
Análisis y determinación de las condiciones de trabajo.
El concepto de riesgo profesional. Análisis de factores de riesgo.
La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.
Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.
Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psico-sociales. La motivación como factor determinante de satisfacción e insatisfacción laboral.
Riesgos específicos en la industria de la Hostelería y turismo.
Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador o de la trabajadora que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas. Estudio específico del accidente de trabajo y de la enfermedad profesional.

6. Planificación de la prevención de riesgos en la empresa:

Normativa básica en materia de prevención de riesgos laborales.
Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales. Protección de colectivos específicos.
Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.
Gestión de la prevención en la empresa.
Funciones específicas de nivel básico en prevención de riesgos laborales.
Representación de los trabajadores y de las trabajadoras en materia preventiva.
Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
Planificación de la prevención en la empresa.
Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
Elaboración de un plan de emergencia en una pequeña y mediana empresa.

7. Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:

Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.
Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.

Primeros auxilios.

Formación a los trabajadores y a las trabajadoras en materia de planes de emergencia y aplicación de técnicas de primeros auxilios.

Vigilancia de la salud de los trabajadores y de las trabajadoras.

Módulo Profesional: Empresa e iniciativa emprendedora.

Código: 0183

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Reconoce las capacidades asociadas a la iniciativa emprendedora, analizando los requerimientos derivados de los puestos de trabajo y de las actividades empresariales.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado el concepto de innovación y su relación con el progreso de la sociedad y el aumento en el bienestar de los individuos y la competitividad empresarial, en el ámbito de la actividad de la hostelería y turismo
- b) Se ha analizado el concepto de cultura emprendedora y su importancia como fuente de creación de empleo y bienestar social, así como las buenas prácticas que han de inspirar su implementación.
- c) Se ha valorado la importancia de la iniciativa individual, la creatividad, la formación y la colaboración como requisitos indispensables para tener éxito en la actividad emprendedora.
- d) Se ha analizado la capacidad de iniciativa en el trabajo de una persona empleada en una pequeña y mediana empresa de hostelería y turismo
- e) Se ha analizado el desarrollo de la actividad emprendedora de un empresario o empresaria que se inicie en el sector de la hostelería y turismo y los factores más influyentes en la consolidación de la empresa creada.
- f) Se ha analizado el concepto de riesgo como elemento inevitable de toda actividad emprendedora.
- g) Se ha analizado el concepto de empresario o empresaria y los requisitos y actitudes necesarios para desarrollar la actividad empresarial.
- h) Se ha valorado la importancia de la cualificación profesional en el proceso de creación de una empresa.
- i) Se ha descrito la estrategia empresarial relacionándola con los objetivos de la empresa.
- j) Se ha definido una determinada idea de negocio del ámbito de la hostelería y turismo, así como su viabilidad, que servirá de punto de partida para la elaboración de un plan de empresa.
- k) Se han identificado los factores diferenciadores del negocio del ámbito de la hostelería y turismo que pretende constituirse, respecto de otros sectores.

2. Define la oportunidad de creación de una pequeña empresa, valorando el impacto sobre el entorno de actuación e incorporando valores éticos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las funciones básicas que se realizan en una empresa y se ha analizado el concepto de sistema aplicado a la empresa.
- b) Se han identificado los principales componentes del entorno general que rodea a la empresa; en especial el entorno económico, social, demográfico y cultural, analizando el impacto de la empresa sobre el mismo, así como su incidencia en los nuevos yacimientos de empleo.
- c) Se ha analizado la influencia en la actividad empresarial de las relaciones con los clientes, con los proveedores y con la competencia como principales integrantes del entorno específico.
- d) Se han identificado los elementos del entorno de una pequeña y mediana empresa de hostelería y turismo
- e) Se han analizado los conceptos de cultura empresarial e imagen corporativa, y su relación con los objetivos empresariales.
- f) Se ha analizado el fenómeno de la responsabilidad social y ética de las empresas y su importancia como un elemento de la estrategia empresarial.
- g) Se ha elaborado el balance social de una empresa hostelería y turismo, y se han descrito los principales costes sociales en que incurren estas empresas, así como los beneficios sociales que producen.
- h) Se han identificado, en empresas de hostelería y turismo, prácticas que incorporan valores éticos y sociales.
- i) Se ha llevado a cabo un estudio de viabilidad económica y financiera de una pequeña y mediana empresa hostelería y turismo.
- j) Se han definido los aspectos más relevantes a incorporar en el plan de empresa referente al marketing mix.

k) Se han identificado los programas y planes específicos de fomento del autoempleo en Castilla La Mancha así como el resto de las políticas activas de fomento del autoempleo.

l) Se han identificado las diferentes organizaciones empresariales del entorno socioeconómico y las ventajas del asociacionismo empresarial.

3. Realiza las actividades para la constitución y puesta en marcha de una empresa, seleccionando la forma jurídica e identificando las obligaciones legales asociadas

Criterios de evaluación:

a) Se han analizado las diferentes formas jurídicas de la empresa.

b) Se ha especificado el grado de responsabilidad legal de los propietarios o propietarias de la empresa en función de la forma jurídica elegida.

c) Se ha diferenciado el tratamiento fiscal establecido para las diferentes formas jurídicas de la empresa.

d) Se han analizado los trámites exigidos por la legislación vigente para la constitución y puesta en marcha de una pequeña y mediana empresa.

e) Se ha realizado una búsqueda exhaustiva de las diferentes ayudas, subvenciones e incentivos fiscales para la creación de empresas de hostelería y turismo en la localidad de referencia.

f) Se ha incluido en el plan de empresa todo lo relativo a la elección de la forma jurídica, estudio de viabilidad económico-financiera, trámites administrativos, ayudas y subvenciones.

g) Se han identificado las vías de asesoramiento y gestión administrativa externos existentes a la hora de poner en marcha una pequeña y mediana empresa.

h) Se han analizado las fuentes de financiación y las inversiones necesarias en una pequeña y mediana empresa de hostelería y turismo

i) Se ha incluido en plan de empresa todo lo relativo a la selección, formación y desarrollo de la carrera profesional de sus recursos humanos, haciendo especial hincapié en la utilización de la entrevista como instrumento para el conocimiento de los futuros trabajadores de la empresa.

4. Realiza actividades de gestión administrativa y financiera básica de una pequeña y mediana empresa, identificando las principales obligaciones contables y fiscales y cumplimentando la documentación.

Criterios de evaluación:

a) Se han analizado los conceptos básicos de contabilidad, así como las técnicas de registro de la información contable.

b) Se han descrito las técnicas básicas de análisis de la información contable, en especial en lo referente a la solvencia, liquidez y rentabilidad de la empresa.

c) Se han definido las obligaciones fiscales de una empresa de hostelería y turismo

d) Se han diferenciado los tipos de impuestos, así como el plazo de presentación de documentos oficiales teniendo en cuenta el calendario fiscal vigente.

e) Se ha cumplimentado la documentación básica de carácter comercial y contable (facturas, albaranes, notas de pedido, letras de cambio, cheques y otros) para una pequeña y mediana empresa de hostelería y turismo, y se han descrito los circuitos que dicha documentación recorre en la empresa.

f) Se han incluido los planes específicos requeridos por la normativa aplicable referentes a prevención de riesgos, igualdad de oportunidades y protección del medio ambiente.

g) Se ha incluido la anterior documentación en el plan de empresa.

5. Define su inserción en el mercado laboral como trabajadora o trabajador autónomo, analizando el régimen jurídico de su actividad, así como la realidad de los trabajadoras y los trabajadores autónomos económicamente dependientes.

Criterios de evaluación:

a) Se ha analizado el régimen profesional y los derechos colectivos de la trabajadora y del trabajador autónomo, conforme a la legislación vigente.

b) Se han descrito los trámites requeridos para el establecimiento de la trabajadora y del trabajador autónomo, así como las subvenciones y ayudas con las que cuenta para el desarrollo de su actividad.

c) Se han analizado las obligaciones fiscales de la trabajadora y del trabajador autónomo.

d) Se han identificado los aspectos esenciales de la acción protectora del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos.

e) Se han analizado los principales aspectos del régimen profesional de las trabajadoras y los trabajadores autónomos económicamente dependientes.

Duración: 66 horas

Contenidos:

1. Iniciativa emprendedora:

Innovación y desarrollo económico. Principales características de la innovación en la actividad de hostelería y turismo (materiales, tecnología, organización etc).

La cultura emprendedora como necesidad social. Buenas prácticas de cultura emprendedora en la actividad de hostelería y turismo y en el ámbito local.

El carácter emprendedor: iniciativa, creatividad y formación. El riesgo en la actividad emprendedora.

La actuación de las personas emprendedoras como empleadas de una PYME de hostelería y turismo.

La actuación de las personas emprendedoras como empresarias en el sector del alojamiento turístico.

El empresario o empresaria. Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial.

Plan de empresa: la idea de negocio en el ámbito del alojamiento turístico. Sus factores diferenciadores respecto a otros sectores.

2. La empresa y su entorno:

Concepto y Funciones básicas de la empresa.

La empresa como sistema. Estructura organizativa de la empresa.

Análisis del entorno general de una pequeña y mediana empresa de hostelería y turismo.

El entorno específico de la empresa.

Análisis del entorno específico de una pequeña y mediana empresa de hostelería y turismo.

Relaciones de una pequeña y mediana empresa de hostelería y turismo con su entorno.

Relaciones de una pequeña y mediana empresa de hostelería y turismo con el conjunto de la sociedad.

La cultura de la empresa y su imagen corporativa.

Las políticas activas favorecedoras del emprendimiento. Programas y planes específicos para la creación de empresas en Castilla la Mancha.

La responsabilidad social corporativa. Responsabilidad social y ética de las empresas del sector de hostelería y turismo.

El balance social de la empresa.

El marketing mix y su aplicación práctica en el propio plan de empresa.

Las organizaciones empresariales. Ventajas del asociacionismo empresarial.

3. Creación y puesta en marcha de una empresa:

Tipos de empresa.

La fiscalidad en las empresas.

Elección de la forma jurídica. Dimensión, número de socios y responsabilidad de los propietarios de la empresa.

Trámites administrativos para la constitución y puesta en marcha de una empresa.

Viabilidad económica y viabilidad financiera de una pequeña y mediana empresa de hostelería y turismo.

Análisis de las fuentes de financiación y de inversiones de una pequeña y mediana empresa de hostelería y turismo.

Plan de empresa: elección de la forma jurídica, estudio de viabilidad económica y financiera, trámites administrativos y gestión de ayudas y subvenciones. Otros planes específicos.

Recursos humanos en la empresa: selección, formación y desarrollo de carrera profesional.

4. Función administrativa:

Concepto de contabilidad y nociones básicas.

Registro y análisis de la información contable.

Obligaciones fiscales de las empresas.

Requisitos y plazos para la presentación de documentos oficiales. El calendario fiscal de la empresa.

Gestión administrativa de una empresa de hostelería y turismo.

5. La trabajadora y el trabajador autónomo

El estatuto de la trabajadora y del trabajador autónomo

Trámites, ayudas y subvenciones específicas para el establecimiento como trabajadora o trabajador autónomo

Régimen fiscal de la trabajadora y del trabajador autónomo.

Protección social de la trabajadora y del trabajador autónomo.

Las trabajadoras y los trabajadores autónomos económicamente dependientes.

Módulo Profesional: Formación en Centros de trabajo.

Código: 0184

Resultados de aprendizaje y Criterios de evaluación.

1. Identifica la estructura y organización de la empresa relacionándolas con la producción y comercialización de los servicios de alojamientos turísticos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.
- b) Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa; proveedores, clientes, sistemas de producción, almacenaje, y otros.
- c) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo.
- d) Se han relacionado las competencias de los recursos humanos con el desarrollo de la actividad productiva.
- e) Se ha interpretado la importancia de cada elemento de la red en el desarrollo de la actividad de la empresa.
- f) Se han relacionado características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.
- g) Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en esta actividad.
- h) Se han relacionado ventajas e inconvenientes de la estructura de la empresa, frente a otro tipo de organizaciones empresariales.

2. Aplica hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad profesional de acuerdo con las características del puesto de trabajo y procedimientos establecidos de la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido y justificado:
 - La disposición personal y temporal que necesita el puesto de trabajo.
 - Las actitudes personales (puntualidad, empatía, entre otras) y profesionales (orden, -limpieza, seguridad necesarias para el puesto de trabajo y responsabilidad, entre otras).
 - Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional y las medidas de protección personal.
 - Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.
 - Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerárquicas establecidas en la empresa.
 - Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.
 - Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del profesional.
- b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales que hay que aplicar en actividad profesional y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- c) Se han aplicado los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.
- d) Se ha mantenido una actitud clara de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas y aplicado las normas internas y externas vinculadas a la misma.
- e) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.
- f) Se han interpretado y cumplido las instrucciones recibidas, responsabilizándose del trabajo asignado.
- g) Se ha establecido una comunicación y relación eficaz con la persona responsable en cada situación y miembros de su equipo, manteniendo un trato fluido y correcto.

- h) Se ha coordinado con el resto del equipo, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o imprevisto que se presente.
- i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la adaptación a los cambios de tareas asignados en el desarrollo de los procesos productivos de la empresa, integrándose en las nuevas funciones.
- j) Se ha comprometido responsablemente en la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de cualquier actividad o tarea.

3. Ejecuta y coordina las diferentes actividades del área de pisos identificando y utilizando medios, equipos e instrumentos de control y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo con instrucciones y normas establecidas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada proceso del departamento de pisos.
- b) Se han identificado y ubicado los elementos materiales, productos y útiles necesarios para la prestación de los servicios del departamento.
- c) Se han utilizado y revisado correctamente los equipos, materiales y productos, de acuerdo con las actividades a realizadas.
- d) Se han aplicado los criterios y normas establecidas a la hora de realizar las operaciones de almacenamiento, clasificación y control de la lencería, de los productos de limpieza, atenciones a clientes y útiles.
- e) Se han realizado informes y controlado la situación de mantenimiento y conservación de las instalaciones.
- f) Se han ejecutado y supervisado los procesos de limpieza y puesta a punto de las unidades de alojamiento, zonas nobles y áreas comunes del establecimiento.
- g) Se ha participado activamente en la organización del departamento.
- h) Se han ejecutado y supervisado los procesos relacionados con la lencería y lavandería.
- i) Se ha participado en la decoración y ambientación del área de alojamiento y zonas nobles del establecimiento.
- j) Se han seguido las instrucciones y normas de seguridad e higiene laboral, así como la política de gestión medioambiental y de residuos del establecimiento.

4. Ejecuta y coordina las diferentes actividades de las áreas de reservas, recepción y conserjería identificando y utilizando medios, equipos e instrumentos de control y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo con instrucciones y normas establecidas y situación de los clientes.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la oferta de servicios a comercializar del establecimiento turístico.
- b) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los procesos de recepción, conserjería y reservas.
- c) Se han operado las aplicaciones informáticas de gestión del departamento.
- d) Se han seguido los diferentes procedimientos de gestión de reservas, según el tipo de cliente y fuente de reservas.
- e) Se han identificado las diferentes tarifas, aspectos legales y garantías exigibles en cuestión de reservas y precios en establecimientos de alojamientos turísticos.
- f) Se han reconocido las operaciones previas y las simultáneas a la entrada de los clientes de una forma ordenada y secuenciada.
- g) Se ha prestado y controlado el servicio de recepción y conserjería durante la estancia y salida de los clientes.
- h) Se han descrito los objetivos, elementos y utilización de los sistemas de seguridad y prevención de emergencias del establecimiento.

5. Ejecuta las diferentes actividades del departamento de ventas o comercialización de eventos utilizando medios, equipos e instrumentos de control y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo a instrucciones y normas establecidas

Criterios de evaluación:

- a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los procesos de comercialización de eventos ofertados por el establecimiento.
- b) Se han observado las políticas de diseño de precios y estrategias de comercialización de eventos.
- c) Se han operado las aplicaciones informáticas de gestión del departamento.

- d) Se han tramitado las solicitudes de demandas de futuros eventos y su seguimiento.
- e) Se han analizado diferentes procedimientos de negociación y técnicas de venta.
- f) Se ha elaborado el presupuesto global y su desglose del evento a contratar.
- g) Se ha participado en la supervisión y control del desarrollo del evento contratado.
- h) Se ha realizado las operaciones post venta y seguimiento de satisfacción del cliente.

Duración: 400 horas.

Este módulo profesional contribuye a completar las competencias de este título y los objetivos generales del ciclo, tanto aquellos que se han alcanzado en el centro educativo, como los que son difíciles de conseguir en el mismo

Anexo III**Espacios y equipamientos mínimos****Espacios:**

Espacio formativo	Superficie m² 30 alumnos o alumnas	Superficie m² 20 alumnos o alumnas
	Aula polivalente	60
Aula simulador Lavandería- lencería- almacén	90	60
Aula simulador Recepción	40	40
Aula simulador unidad de alojamiento	40	40

Equipamientos:

Espacio formativo	Equipamiento
Aula polivalente	<p>Ordenadores instalados en red, impresora de alta velocidad, cañón de proyección, Internet. Software informático de gestión de alojamientos turísticos.</p> <p>Software de ofimática (procesador de textos, base de datos, presentaciones, hoja de cálculo, etc.)</p> <p>Pizarra.</p> <p>Medios audiovisuales y común para lenguas extranjeras (TV, DVD, VIDEO, Reproductores CD-cintas, etc)</p>
Aula simulador Lavandería - lencería - almacén	<p>Material de costura.</p> <p>Carros equipados de limpieza</p> <p>Material de limpieza</p> <p>Aspiradoras</p> <p>Equipo de lencería</p> <p>Lavadora semi industrial o industrial</p> <p>Secadora semi industrial o industrial</p> <p>Centros de planchado</p> <p>Estanterías.</p> <p>Mesas de trabajo</p> <p>Mobiliario de lavandería y lencería</p> <p>Sillas</p> <p>Material de decoración</p> <p>Ordenador e impresora</p>

Aula simulador Recepción	Fotocopiadora Ordenador Impresora Grabadora de tarjetas de apertura de puertas y cargo de servicios Mobiliario de recepción (mostrador, sillas de oficina, archivadores, etc) Software de gestión de alojamientos turísticos.
Aula simulador unidad de alojamiento	Dormitorio doble completo Baño equipado. Puerta y equipo eléctrico con activación de tarjeta. Minibar.