

DISPOSICIONS

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT

DECRET 126/2013, de 5 de març, pel qual s'estableix el currículum del cicle formatiu de grau superior de gestió d'allotjaments turístics.

L'Estatut d'autonomia de Catalunya determina, a l'article 131.3.c), que correspon a la Generalitat en matèria d'ensenyament no universitari, la competència compartida per establir els plans d'estudi, incloent-hi l'ordenació curricular.

La Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació, disposa, a l'article 62.8, que correspon al Govern establir el currículum corresponent a les diferents titulacions que integren l'oferta de formació professional.

La Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació, fixa a l'article 6 que les administracions educatives han d'establir el currículum dels diversos ensenyaments, del qual han de formar part els aspectes bàsics.

El Reial decret 1147/2011, de 29 de juliol, ha regulat l'ordenació general de la formació professional del sistema educatiu, i el Decret 284/2011, d'1 de març, ha establert l'ordenació general dels ensenyaments de formació professional inicial.

El Reial decret 1686/2007, de 14 de desembre, ha establert el títol de tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics i se n'han fixat els ensenyaments mínims.

Mitjançant el Decret 28/2010, de 2 de març, s'han regulat el Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya i el Catàleg modular integrat de formació professional.

El currículum dels cicles formatius s'estableix a partir de les necessitats de qualificació professional detectades a Catalunya, la seva pertinença al sistema integrat de qualificacions i formació professional, i la seva possibilitat d'adequació a les necessitats específiques de l'àmbit socioeconòmic dels centres.

L'objecte d'aquest Decret és establir el currículum del cicle formatiu de grau superior de gestió d'allotjaments turístics, que condueix a l'obtenció del corresponent títol de tècnic o tècnica superior.

L'autonomia pedagògica i organitzativa dels centres i el treball en equip dels professors permeten desenvolupar actuacions flexibles i possibiliten concrecions particulars del currículum en cada centre educatiu. El currículum establert en aquest Decret ha de ser desplegat en les programacions elaborades per l'equip docent, les quals han de potenciar les capacitats clau dels alumnes i l'adquisició de les competències professionals, personals i socials establertes en el perfil professional, tenint en compte, d'altra banda, la necessitat d'integració dels continguts del cicle formatiu.

Aquest decret s'ha tramitat segons el que disposen l'article 59 i següents de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya i d'acord amb el dictamen del Consell Escolar de Catalunya.

En virtut d'això, a proposta de la consellera d'Ensenyament, d'acord amb el dictamen de la Comissió Jurídica Assessora, i amb la deliberació prèvia del Govern,

Decreto:

Article 1

Objecte

Aquest Decret estableix el currículum del cicle formatiu de grau superior de gestió d'allotjaments turístics que permet obtenir el títol de tècnic o tècnica superior regulat pel Reial decret 1686/2007, de 14 de desembre.

Article 2

CVE-DOGC-A-13064104-2013

Identificació del títol i perfil professional

1. Els elements d'identificació del títol s'estableixen a l'apartat 1 de l'annex d'aquest Decret.
2. El perfil professional del títol s'indica a l'apartat 2 de l'annex.
3. La relació de les qualificacions i unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya que són el referent del perfil professional d'aquest títol i la relació amb les qualificacions i unitats de competència del Catàleg nacional de qualificacions professionals, s'especifiquen a l'apartat 3 de l'annex.
4. El camp professional del títol s'indica a l'apartat 4 de l'annex.

Article 3

Currículum

1. Els objectius generals del cicle formatiu s'estableixen a l'apartat 5.1 de l'annex.
2. Aquest cicle formatiu s'estructura en els mòduls professionals i les unitats formatives que s'indiquen a l'apartat 5.2 de l'annex.
3. La descripció de les unitats formatives de cada mòdul es fixa a l'apartat 5.3 de l'annex. Aquests elements de descripció són: els resultats d'aprenentatge, els criteris d'avaluació i els continguts de procediments, conceptes i actituds.
En aquest apartat s'estableix també la durada de cada mòdul professional i de les unitats formatives corresponents i, si escau, les hores de lliure disposició del mòdul de què disposa el centre. Aquestes hores les utilitza el centre per completar el currículum i adequar-lo a les necessitats específiques del sector i/o àmbit socioeconòmic del centre.
4. Els elements de referència per a l'avaluació de cada unitat formativa són els resultats d'aprenentatge i els criteris d'avaluació.

Article 4

Incorporació de la llengua anglesa en el cicle formatiu

1. Amb la finalitat d'incorporar i normalitzar l'ús de la llengua anglesa en situacions professionals habituals i en la presa de decisions en l'àmbit laboral, en aquest cicle formatiu s'han de dissenyar activitats d'ensenyament i aprenentatge que incorporin la utilització de la llengua anglesa, almenys en un dels mòduls.
A l'apartat 6 de l'annex es determinen els resultats d'aprenentatge, els criteris d'avaluació i la relació de mòduls susceptibles d'incorporar la llengua anglesa.
2. En el mòdul professional de projecte també s'ha d'utilitzar la llengua anglesa, com a mínim, en alguna d'aquestes fases: en l'elaboració de documentació escrita, en l'exposició oral o bé en el desenvolupament d'algunes activitats. Tot això sens perjudici del que estableix el mateix mòdul professional de projecte.

Article 5

Espais

Els espais requerits per al desenvolupament del currículum d'aquest cicle formatiu s'estableixen a l'apartat 7 de l'annex.

Article 6

Professorat

Els requisits de professorat es regulen a l'apartat 8 de l'annex.

Article 7

Accés

1. Tenen preferència per accedir a aquest cicle, en centres públics o en centres privats que el tinguin concertat, els alumnes que hagin cursat la modalitat de batxillerat d'humanitats i ciències socials.
2. El títol de tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics permet l'accés directe per cursar qualsevol altre cicle formatiu de grau superior, en les condicions d'admissió que s'estableixin.
3. El títol de tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics permet l'accés directe als ensenyaments conduents als títols universitaris de grau en les condicions que s'estableixin.

Article 8

Convalidacions

Les convalidacions de mòduls professionals i crèdits dels títols de formació professional establerts a l'empara de la Llei orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu, amb els mòduls professionals o unitats formatives dels títols de formació professional regulats a l'empara de la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació, s'estableixen a l'apartat 9 de l'annex.

Article 9

Correspondències

1. La correspondència de les unitats de competència amb els mòduls professionals que integren el currículum d'aquest cicle formatiu per a la seva convalidació es regula a l'apartat 10.1 de l'annex.
2. La correspondència dels mòduls professionals que conformen el currículum d'aquest cicle formatiu amb les

CVE-DOGC-A-13064104-2013

unitats de competència per a la seva acreditació es fixa a l'apartat 10.2 de l'annex.

Article 10

Crèdits ECTS

A l'efecte de facilitar les convalidacions que s'estableixin entre aquest títol i els ensenyaments universitaris de grau, s'han assignat 120 crèdits ECTS al títol, distribuïts entre els mòduls professionals regulats pel currículum.

Article 11

Vinculació amb capacitats professionals

La formació establerta en el currículum del mòdul professional de formació i orientació laboral capacita per dur a terme responsabilitats professionals equivalents a les que requereixen les activitats de nivell bàsic en prevenció de riscos laborals, establertes en el Reial decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció.

Disposició addicional

D'acord amb el Reial decret 1686/2007, de 14 de desembre, pel qual s'ha establert el títol de tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics i es fixen els seus ensenyaments mínims, els elements inclosos en aquest Decret no constitueixen una regulació de l'exercici de cap professió titulada.

Disposicions transitòries

Primera

La convalidació de mòduls professionals del títol de formació professional que s'extingeix amb els mòduls professionals de la nova ordenació que s'estableix s'ha de dur a terme d'acord amb l'article 14 del Reial decret 1686/2007, de 14 de desembre.

Segona

Els ensenyaments que s'extingeixen es poden completar d'acord amb l'Ordre EDU/362/2009, de 17 de juliol, del procediment per completar els ensenyaments de formació professional que s'extingeixen, de la Llei orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu.

Disposició derogatòria

Es deroga el Decret 52/1998, de 3 de març, pel qual s'estableix el currículum del cicle formatiu de grau superior d'allotjament.

Disposicions finals

Primera

La consellera d'Ensenyament pot desplegar el currículum, tant en la modalitat d'educació presencial com en la d'educació a distància, el pot adequar a les característiques dels alumnes amb necessitats educatives especials i pot autoritzar la reorganització de les unitats formatives, tot respectant els mòduls professionals establerts.

Segona

La direcció general competent pot adequar el currículum a les característiques dels alumnes amb necessitats educatives especials i pot autoritzar la reorganització de les unitats formatives, tot respectant els mòduls professionals establerts, en el cas de persones individuals i de centres educatius concrets, respectivament.

Barcelona, 5 de març de 2013

Artur Mas i Gavarró

President de la Generalitat de Catalunya

Irene Rigau i Oliver

Consellera d'Ensenyament

Annex

1 Identificació del títol

1.1 Denominació: gestió d'allotjaments turístics

1.2 Nivell: formació professional de grau superior

1.3 Durada: 2.000 hores

1.4 Família professional: hoteleria i turisme

1.5 Referent europeu: CINE-5b (Classificació internacional normalitzada de l'educació).

2. Perfil professional

El perfil professional del títol de tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics queda determinat per la competència general, les competències professionals, personals i socials i les capacitats clau que s'han d'adquirir, i per la relació de qualificacions del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya incloses en el títol.

2.1 Competència general

La competència general d'aquest títol consisteix a organitzar i controlar establiments d'allotjament turístic, aplicant les polítiques empresarials establertes, controlant objectius dels diferents departaments, accions comercials i els resultats econòmics de l'establiment, prestant el servei en l'àrea d'allotjament i assegurant la satisfacció dels clients.

2.2 Competències professionals, personals i socials

Les competències professionals, personals i socials d'aquest títol es relacionen a continuació:

a) Coordinar els serveis propis dels establiments d'allotjament turístic, disposant les estructures organitzatives òptimes per a la gestió i el control dels seus departaments.

b) Detectar oportunitats de negoci i nous mercats, i aplicar mètodes innovadors, analitzant les alternatives d'inversió i finançament lligats a aquests.

c) Analitzar el mercat i comercialitzar el producte base propi de l'allotjament, així com els serveis i productes complementaris, gestionant les reserves amb criteris d'eficiència empresarial.

d) Controlar i supervisar el departament de pisos, establint els recursos humans i materials, podent prestar el servei, si escau.

e) Controlar i supervisar el departament de recepció, podent prestar el servei, si escau, i assegurant l'atenció als clients amb els nivells de qualitat establerts.

f) Organitzar i promocionar esdeveniments al mateix establiment, en coordinació amb els diferents departaments implicats, gestionant-ne els recursos humans i materials necessaris.

g) Supervisar l'atenció correcta als clients, el servei postvenda i la gestió de queixes i reclamacions, per aconseguir la seva satisfacció.

h) Proposar la implantació de sistemes de gestió innovadors, adequant i emprant les tecnologies de la informació i la comunicació.

i) Supervisar el compliment de les normes relatives a seguretat laboral, mediambiental i d'higiene als establiments d'allotjament turístic.

j) Motivar el personal al seu càrrec, delegar funcions i tasques, promovent la participació i el respecte, les actituds de tolerància i els principis d'igualtat d'oportunitats.

k) Mantenir l'esperit empresarial per generar la seva pròpia ocupació.

l) Complir amb els objectius de la producció, col·laborant amb l'equip de treball i actuant conforme als principis de responsabilitat i de tolerància.

m) Adaptar-se a diferents llocs de treball i noves situacions laborals, originats per canvis tecnològics i organitzatius en els processos productius.

n) Resoldre problemes i prendre decisions individuals seguint les normes i procediments establerts, definits dins de l'àmbit de la seva competència.

o) Exercir els seus drets i complir amb les obligacions derivades de les relacions laborals, d'acord amb la legislació vigent.

p) Gestionar la seva carrera professional analitzant les oportunitats d'ocupació, d'autoocupació i d'aprenentatge.

q) Participar de forma activa en la vida econòmica, social i cultural, amb una actitud crítica i responsable.

2.3 Capacitats clau

Són les capacitats transversals que afecten diferents llocs de treball i que són transferibles a noves situacions del treball. Entre aquestes capacitats destaquen les d'autonomia, d'innovació, d'organització del treball, de responsabilitat, de relació interpersonal, de treball en equip i de resolució de problemes.

2.4 L'equip docent ha de potenciar l'adquisició de les competències professionals, personals i socials i de les

CVE-DOGC-A-13064104-2013

capacitats clau a partir de les activitats programades per desplegar el currículum d'aquest cicle formatiu.

3. Relació entre les qualificacions i unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya (CQPC) incloses en el títol i les del Catàleg nacional de qualificacions professionals (CNQP).

Qualificació completa: recepció

Unitats de competència:

UC_1-0263-11_3: executar i controlar les reserves i accions comercials en la recepció hotelera

Es relaciona amb:

UC0263_3: executar i controlar el desenvolupament d'accions comercials i reserves

UC_2-0264-11_3: realitzar les activitats pròpies de la recepció hotelera

Es relaciona amb:

UC0264_3: realitzar les activitats pròpies de la recepció

UC_2-0265-11_3: gestionar departaments de l'àrea d'allotjament

Es relaciona amb:

UC0265_3: gestionar departaments de l'àrea d'allotjament

UC_2-1057-11_2: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari o usuària independent, en les activitats turístiques

Es relaciona amb:

UC1057_2: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari o usuària independent, en les activitats turístiques

Qualificació completa: gestió de pisos i neteja en allotjaments

Unitats de competència:

UC_2-1067-11_3: definir i organitzar els processos del departament de pisos i prestar atenció als clients

Es relaciona amb:

UC1067_3: definir i organitzar els processos del departament de pisos i prestar atenció als clients

UC_2-1068-11_3: supervisar els processos del departament de pisos

Es relaciona amb:

UC1068_3: supervisar els processos del departament de pisos

UC_2-0265-11_3: gestionar departaments de l'àrea d'allotjament

Es relaciona amb:

UC0265_3: gestionar departaments de l'àrea d'allotjament

Qualificació incompleta: allotjament rural

Unitats de competència:

UC_2-1042-11_2: gestionar i comercialitzar serveis propis de l'allotjament rural

Es relaciona amb:

UC1042_2: gestionar i comercialitzar serveis propis de l'allotjament rural

4. Camp professional

4.1 L'àmbit professional i de treball

Aquest professional exercirà l'activitat habitualment al sector turístic, en especial en el subsector dels allotjaments turístics tant hotelers com extrahotelers, incloent-hi també alguns tipus afins com les residències sanitàries, hospitalàries, d'estudiants, entre d'altres, sigui quina sigui la seva modalitat.

4.2 Les principals ocupacions i llocs de treball són:

- a) Subdirectors d'allotjaments d'establiments turístics.
- b) Caps de recepció.
- c) Encarregats de reserves.
- d) Caps de reserves.
- e) Coordinadors de qualitat.
- f) Governants o supervisors generals del servei de pisos i neteja.
- g) Subgovernants o supervisors de secció del servei de pisos i neteja.
- h) Gestors d'allotjament en residències, hospitals i similars.
- i) Gestors d'allotjament en cases rurals.
- j) Coordinadors d'esdeveniments.

CVE-DOGC-A-13064104-2013

- k) Caps de vendes en establiments d'allotjaments turístics.
- l) Agents comercials d'establiments d'allotjaments turístics.

5. Currículum

5.1 Objectius generals del cicle formatiu

Els objectius generals d'aquest cicle formatiu són els següents:

- a) Identificar els sistemes de gestió analitzant-ne les prestacions i l'adequació a les necessitats de l'establiment per optimitzar-ne l'explotació.
- b) Identificar els departaments de l'establiment turístic analitzant-ne les estructures organitzatives i les seves funcions, per proposar-hi la implantació de sistemes de gestió innovadors.
- c) Analitzar el sector turístic identificant els tipus d'establiments, destinacions turístiques i tendències de la demanda per detectar oportunitats de negoci.
- d) Identificar els recursos econòmics i financers de l'empresa interpretant-ne els informes comptables per proposar-hi alternatives d'inversió i finançament.
- e) Avaluar estratègies comercials reconeixent les diferents tècniques de màrqueting per comercialitzar els productes i serveis de l'establiment turístic.
- f) Caracteritzar i aplicar els diferents tipus i sistemes de reserves relacionant-los amb les seves implicacions econòmiques per gestionar l'ocupació.
- g) Analitzar el departament de pisos i el de recepció reconeixent-ne els recursos humans, materials i tècnics necessaris per controlar-los i supervisar-los.
- h) Caracteritzar el departament de recepció reconeixent-ne els recursos humans, materials i tècnics per controlar-lo, supervisar-lo o realitzar-lo, si escau.
- i) Analitzar els diferents tipus d'esdeveniments determinant els recursos propis i les necessitats de coordinació interdepartamentals per organitzar-los i promocionar-los.
- j) Relacionar la qualitat del servei prestat amb els estàndards establerts aplicant les tècniques d'atenció als clients per supervisar l'atenció esmentada.
- k) Identificar les normes de seguretat laboral, mediambiental i higienicosanitàries utilitzant la normativa vigent, manuals d'empresa i documentació establerta per supervisar-ne el compliment.
- l) Reconèixer les estratègies de motivació del personal al seu càrrec determinant les funcions i tasques que són susceptibles de delegar per gestionar-les amb eficiència.
- m) Identificar les eines associades a les tecnologies de la informació i de la comunicació, reconeixent-ne el potencial com a element de treball per a la seva aplicació.
- n) Analitzar l'estructura jeràrquica de l'empresa, identificant-hi els rols i responsabilitats de cada un dels components del grup de treball per organitzar i coordinar el treball en equip.
- o) Identificar les oportunitats que ofereix la realitat socioeconòmica de la seva zona, analitzant les possibilitats d'èxit pròpies i alienes per mantenir un esperit emprenedor al llarg de la vida.
- p) Valorar les activitats de treball en un procés productiu, identificant la seva aportació al procés global per participar activament en els grups de treball i aconseguir els objectius de la producció.
- q) Identificar i valorar les oportunitats d'aprenentatge i la seva relació amb el món laboral, analitzant les ofertes i demandes del mercat per mantenir un esperit d'actualització i innovació.
- r) Reconèixer les oportunitats de negoci, identificant i analitzant demandes del mercat per crear i gestionar una petita empresa.
- s) Reconèixer els seus drets i deures com a agent actiu en la societat, analitzant el marc legal que regula les condicions socials i laborals per participar com a ciutadà democràtic.

5.2 Relació dels mòduls professionals i unitats formatives

Mòdul professional 1: estructura del mercat turístic

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 7

Unitats formatives que el componen:

UF 1: contextualització del sector turístic. 20 hores

UF 2: tipologies i tendències turístiques. 20 hores

UF 3: l'oferta i la demanda turística. 59 hores

Mòdul professional 2: recepció i reserves

Durada: 198 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 10

Unitats formatives que el componen:

UF 1: organització del departament de recepció. 25 hores

UF 2: gestió de reserves. 60 hores

UF 3: procediments de recepció. 60 hores

CVE-DOGC-A-13064104-2013

UF 4: sistemes de seguretat. 20 hores

Mòdul professional 3: gestió del departament de pisos

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 8

Unitats formatives que el componen:

UF 1: organització del departament de pisos. 20 hores

UF 2: gestió d'instal·lacions, equipaments i recursos. 17 hores

UF 3: supervisió de l'àrea d'allotjament. 65 hores

UF 4: bugaderia i llenceria. 30 hores

Mòdul professional 4: protocol i relacions públiques

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 8

Unitats formatives que el componen:

UF 1: protocol institucional, empresarial i social. 66 hores

UF 2: comunicació i atenció als clients. 46 hores

UF 3: les relacions públiques en l'àmbit turístic. 20 hores

Mòdul professional 5: màrqueting turístic

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 10

Unitats formatives que el componen:

UF 1: fonaments del màrqueting turístic. 20 hores

UF 2: els consumidors de productes i serveis turístics. 22 hores

UF 3: màrqueting mix i noves tecnologies. 35 hores

UF 4: el pla de màrqueting. 22 hores

Mòdul professional 6: comercialització d'esdeveniments

Durada: 66 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 5

Unitats formatives que el componen:

UF 1: gestió del departament de convencions i d'esdeveniments. 30 hores

UF 2: planificació, desenvolupament i control d'esdeveniments. 36 hores

Mòdul professional 7: direcció d'allotjaments turístics

Durada: 264 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 16

Unitats formatives que el componen:

UF 1: coordinació de l'àrea d'allotjament. 33 hores

UF 2: rendibilitat econòmica i financera. 80 hores

UF 3: explotació econòmica. 45 hores

UF 4: sistemes de qualitat. 33 hores

UF 5: direcció d'establiments d'allotjament rural. 40 hores

Mòdul professional 8: recursos humans en l'allotjament

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 5

Unitats formatives que el componen:

UF 1: selecció de recursos humans. 20 hores

UF 2: planificació de recursos humans. 20 hores

UF 3: gestió del personal. 26 hores

Mòdul professional 9: anglès

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 7

Unitats formatives que el componen:

UF 1: anglès tècnic
Durada: 132 hores

Mòdul professional 10: segona llengua estrangera
Durada: 132 hores
Hores de lliure disposició: no se n'assignen
Equivalència en crèdits ECTS: 7
Unitats formatives que el componen:
UF 1: segona llengua estrangera
Durada: 132 hores

Mòdul professional 11: formació i orientació laboral
Durada: 99 hores
Hores de lliure disposició: no se n'assignen
Equivalència en crèdits ECTS: 5
Unitats formatives que el componen:
UF 1: incorporació al treball. 66 hores
UF 2: prevenció de riscos laborals. 33 hores

Mòdul professional 12: empresa i iniciativa emprenedora
Durada: 66 hores
Hores de lliure disposició: no se n'assignen
Equivalència en crèdits ECTS: 4
Unitats formatives que el componen:
UF 1: empresa i iniciativa emprenedora. 66 hores

Mòdul professional 13: projecte de gestió d'allotjament turístic
Durada: 66 hores
Hores de lliure disposició: no se n'assignen
Equivalència en crèdits ECTS: 5
Unitats formatives que el componen:
UF 1: projecte de gestió d'allotjament turístic. 66 hores

Mòdul professional 14: formació en centres de treball
Durada: 350 hores
Hores de lliure disposició: no se n'assignen
Equivalència en crèdits ECTS: 22

5.3 Descripció dels mòduls professionals i de les unitats formatives

Mòdul professional 1: estructura del mercat turístic

Durada: 99 hores
Hores de lliure disposició: no se n'assignen
Equivalència en crèdits ECTS: 7
Unitats formatives que el componen:
UF 1: contextualització del sector turístic. 20 hores
UF 2: tipologies i tendències turístiques. 20 hores
UF 3: l'oferta i la demanda turística. 59 hores

UF 1: contextualització del sector turístic
Durada: 20 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Contextualitza el sector turístic, la seva evolució històrica i la situació actual, analitzant-ne les implicacions com a activitat socioeconòmica.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Analitza l'evolució del turisme.
- 1.2 Identifica i caracteritza les diferents institucions públiques o privades relacionades amb el sector turístic.
- 1.3 Identifica les trobades nacionals i internacionals en matèria de turisme i la seva importància per al sector.
- 1.4 Valora la importància de l'activitat turística respecte al desenvolupament econòmic i social del nucli turístic.
- 1.5 Reconeix l'ús de les noves tecnologies en el sector turístic i el seu impacte com a element dinamitzador.

CVE-DOGC-A-13064104-2013

- 1.6 Identifica i caracteritza els professionals del turisme.
- 1.7 Defineix els elements bàsics que caracteritzen el sector turístic.
- 1.8 Identifica i selecciona les fonts d'informació turística.
- 1.9 Descriu les peculiaritats del nucli turístic.
- 1.10 Valora la importància del turisme en l'economia del nucli turístic.

Continguts

1. Contextualització del sector turístic:
 - 1.1 Concepte i definicions relacionades amb el turisme.
 - 1.2 Evolució del turisme.
 - 1.3 Entitats públiques i privades d'àmbit local, regional, nacional i internacional relacionades amb el sector turístic.
 - 1.4 Els professionals del turisme en l'àmbit de la seva professió.
 - 1.5 El nucli turístic.
 - 1.5.1 L'activitat turística en el desenvolupament d'un nucli poblacional.
 - 1.5.2 La importància econòmica del turisme per al nucli turístic.
 - 1.6 Fonts d'informació turística.
 - 1.6.1 Primàries i secundàries: externes i internes.
 - 1.6.2 Les noves tecnologies com a font d'informació i de promoció turística.
 - 1.7 Trobades nacionals i internacionals en matèria de turisme.

UF 2: tipologies i tendències turístiques

Durada: 20 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica les diferents tipologies turístiques relacionant-les amb la demanda i la seva previsible evolució.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Defineix les diferents tipologies turístiques relacionant-les amb les seves característiques bàsiques.
- 1.2 Localitza les diferents tipologies turístiques per la seva distribució geogràfica.
- 1.3 Relaciona els diferents factors que influeixen en la localització espacial segons el tipus de turisme de la zona.
- 1.4 Descriu els avantatges i els inconvenients del desenvolupament turístic d'una zona.
- 1.5 Analitza les tendències de les tipologies turístiques nacionals.
- 1.6 Analitza les tendències de les tipologies turístiques internacionals.
- 1.7 Valora els factors que influeixen en la demanda i la incidència que s'hi pot fer, en ells i en la seva distribució.
- 1.8 Identifica les tipologies turístiques i les seves tendències en el cas del turisme rural.

Continguts

1. Identificació de les tipologies turístiques i de les seves tendències:
 - 1.1 Tipologies turístiques i les seves característiques.
 - 1.2 Localització geogràfica de les principals tipologies turístiques.
 - 1.2.1 Factors que influeixen en la localització espacial segons el tipus de turisme de la zona.
 - 1.2.2 Factors que influeixen en la demanda i la seva incidència.
 - 1.2.3 Avantatges i inconvenients del desenvolupament turístic d'una zona.
 - 1.3 Tendències de les tipologies turístiques nacionals.
 - 1.4 Tendències de les tipologies turístiques internacionals.
 - 1.5 El turisme rural: tipologies i tendències.

UF 3: l'oferta i la demanda turística

Durada: 59 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Analitza l'oferta turística caracteritzant-ne els components principals, així com els canals d'intermediació i de distribució.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Defineix l'oferta turística, els seus elements i la seva estructura bàsica.
- 1.2 Caracteritza els canals d'intermediació turística, així com els nous sistemes de distribució.
- 1.3 Diferencia les empreses d'allotjaments turístics segons la seva tipologia i característiques bàsiques.
- 1.4 Identifica els diferents mitjans de transport de caràcter turístic i els serveis que s'hi relacionen.

1.5 Caracteritza l'oferta complementària.

2. Caracteritza la demanda turística relacionant els diferents factors i elements que la motiven, així com les seves tendències actuals.

Críteris d'avaluació

2.1 Conceptualitza i determina els factors de la demanda turística.

2.2 Classifica els clients per la seva tipologia i nacionalitat.

2.3 Descriu els diferents elements externs que influeixen en l'elasticitat de la demanda.

2.4 Caracteritza les motivacions principals de la demanda turística.

2.5 Caracteritza l'estacionalització de la demanda i les tècniques de desestacionalització.

2.6 Analitza la metodologia de compra segons el tipus de clientela.

2.7 Investiga les tendències actuals de la demanda, així com els mercats emergents.

2.8 Caracteritza la demanda turística de l'allotjament rural i analitza la metodologia de compra segons el tipus de clientela.

Continguts

1. Anàlisi de l'oferta turística:

1.1 L'oferta turística: elements i estructura bàsica.

1.2 Empreses d'allotjaments turístics. Les empreses de turisme rural.

1.3 La intermediació turística. Canals de distribució. Sistemes de distribució.

1.4 Els mitjans de transport turístic.

1.5 L'oferta complementària.

2. Caracterització de la demanda turística:

2.1 Factors que influeixen en el comportament dels consumidors.

2.2 Tipologies de consumidors.

2.3 Elements externs que influeixen en l'elasticitat de la demanda turística.

2.4 Motivacions de la demanda turística. Estacionalitat de la demanda i accions de desestacionalització.

2.5 Tendències actuals de la demanda turística.

2.6 Valoració de la importància de conèixer la clientela com a element dinamitzador de la demanda.

2.7 Caracterització de la demanda turística de l'allotjament rural.

Mòdul professional 2: recepció i reserves

Durada: 198 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 10

Unitats formatives que el componen:

UF 1: organització del departament de recepció. 25 hores

UF 2: gestió de reserves. 60 hores

UF 3: procediments de recepció. 60 hores

UF 4: sistemes de seguretat. 20 hores

UF 1: organització del departament de recepció

Durada: 25 hores

Resultats d'aprenentatge i críteris d'avaluació

1. Supervisa el departament de recepció analitzant-ne l'organització segons el tipus d'establiment turístic, el personal disponible, el tipus de clientela, l'ocupació i la rendibilitat.

Críteris d'avaluació

1.1 Descriu els objectius, les funcions i les tasques pròpies del departament i subdepartaments de recepció, de reserves i de consergeria.

1.2 Explica críteris d'organització departamental en funció de la tipologia de l'establiment, dels objectius empresarials, de la segmentació de l'oferta i de la funcionalitat.

1.3 Determina les fonts d'informació interna i externa necessàries per al funcionament del departament.

1.4 Justifica els processos propis del departament i dels subdepartaments de recepció, reserves i consergeria que puguin resultar adequats per aconseguir la millor eficàcia en la prestació dels serveis.

1.5 Identifica i justifica els elements materials i la seva distribució en les àrees de recepció, reserves i consergeria amb críteris d'ergonomia i de fluïdesa de treball, en funció dels diferents tipus i característiques dels establiments d'allotjament.

1.6 Enumera els factors que determinen les necessitats de personal, en funció del tipus d'establiment, clientela i ocupació.

CVE-DOGC-A-13064104-2013

- 1.7 Opera amb aplicacions informàtiques pròpies de la gestió de recepció, reserves i consergeria.
- 1.8 Estableix i supervisa els protocols d'intercanvi d'informació en els canvis de torn entre el personal del departament.

Continguts

1. Organització del departament de recepció en funció de la tipologia de l'establiment i la seva adaptació al context:
 - 1.1 Estructura organitzativa i funcional: organigrames.
 - 1.2 Objectius, funcions i tasques del departament de recepció.
 - 1.3 Diferenciació dels objectius de cada subdepartament.
2. Organització i control dels recursos humans del departament de recepció:
 - 2.1 Establiment de plans de treball i prioritat de tasques.
 - 2.2 Determinació de les necessitats de personal.
 - 2.3 Compliment dels objectius de productivitat.
 - 2.4 Assignació de torns i tasques de treball.
 - 2.5 Integració del personal en el grup.
 - 2.6 Dinamització de reunions.
3. Gestió de recursos materials i econòmics.
4. Descripció de les relacions del/la cap de recepció amb altres caps de departaments i amb la direcció de l'establiment d'allotjament turístic:
 - 4.1 Mecanismes i eines de coordinació interdepartamental.
 - 4.2 Circuits administratius del departament de recepció: tipus d'informació i documents interns i externs que es generen en el marc de les estructures i relacions interdepartamentals.
5. Aplicació de programes informàtics de gestió hotelera en la gestió del departament de recepció.

UF 2: gestió de reserves

Durada: 60 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Optimitza l'ocupació de l'establiment caracteritzant-la i aplicant-hi diferents sistemes i tipus de reserves.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Descriu els objectius, les funcions i les tasques pròpies del subdepartament de reserves.
- 1.2 Identifica l'oferta dels establiments d'allotjament turístic.
- 1.3 Aplica els diferents procediments de reserves segons el tipus de clientela o la font de les reserves.
- 1.4 Interpreta els diferents contractes i condicions negociats amb els clients i les fonts de les reserves aplicant-hi la normativa vigent.
- 1.5 Identifica els diferents preus i tarifes, aspectes legals i garanties exigibles.
- 1.6 Opera amb sistemes de gestió de les reserves dissenyant preus i tarifes segons el tipus de clientela, la font de reserva o el nivell d'ocupació.
- 1.7 Recull, registra i arxiva les reserves rebudes, emprant les aplicacions informàtiques de reserves.
- 1.8 Modifica o anul·la reserves d'acord amb les peticions dels clients o de les fonts de reserves, aplicant-hi les penalitzacions pertinents segons els casos.
- 1.9 Supervisa els nivells de reserva i ocupació previstos establint protocols de correcció de les desviacions segons les previsions d'ocupació.
- 1.10 Identifica la documentació generada per les reserves per a la seva comunicació a la resta de departaments i el seu tractament posterior.
- 1.11 Elabora i actualitza la planificació de l'ocupació de l'establiment turístic.

Continguts

1. Objectius, funcions i tasques del subdepartament de reserves.
2. L'oferta i els establiments d'allotjament turístic: unitats d'allotjament, serveis i complements.
3. Normativa legal sobre preus, garanties i reserves.
4. Operativa de reserves:
 - 4.1 Concepte i tipus.
 - 4.2 Fonts de les reserves.

CVE-DOGC-A-13064104-2013

- 4.3 Procediment de presa de reserves: individuals, grups.
- 4.4 Sistemes informàtics: eines específiques, mitjans ofimàtics, eines telemàtiques web i sistemes de distribució global GDS.
- 4.5 Planificació i control de l'ocupació. Sobreocupació. Càlcul de ràtios d'ocupació i sobrerreserva (*overbooking*).
- 4.6 Cancel·lacions, modificacions i penalitzacions.
- 4.7 Documentació de reserves. Gestió i informació interdepartamental. Arxiu històric de reserves.

5. Disseny de tarifes segons les fonts de reserves, clients i nivell d'ocupació:

- 5.1 Tipologies de tarifes. Preus nets i comissionables. Contingents.
- 5.2 Venda amb tarifes variables: tramitació per demanda (*yield management*) i ingrés per habitació disponible RevPar (*Revenue Per Available Room*).

6. Contractes d'allotjament. Negociació.

UF 3: procediments de recepció

Durada: 60 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

- 1. Formalitza les operacions prèvies i simultànies a l'entrada dels clients analitzant-les i aplicant-hi les tasques associades.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Obté llistats d'arribades previstes a partir de les reserves registrades, amb antelació a l'arribada dels clients.
- 1.2 Estableix els protocols a seguir en cas de sobrerreserva o sobreocupació, complint la normativa legal vigent i tenint en compte els criteris de rendibilitat econòmica.
- 1.3 Justifica l'assignació prèvia d'unitats d'allotjament a les reserves rebudes, tenint en compte les peticions dels clients, la disponibilitat del tipus d'allotjament i els criteris de funcionalitat.
- 1.4 Descriu relacions interdepartamentals, prèvies i simultànies a l'entrada dels clients, amb el departament de pisos, la cuina, la sala i tots els altres que, per les característiques de l'establiment turístic, ho requereixin.
- 1.5 Identifica i emplena tots els documents relatius al registre de clients a l'entrada a l'establiment, amb o sense reserva prèvia, utilitzant aplicacions informàtiques.
- 1.6 Identifica els diferents mètodes de registre anticipat de clients.
- 1.7 Emet les acreditacions i elements d'accés a les unitats d'allotjament, així com les ordres d'atencions especials, si escau.
- 1.8 Especifica els diferents tipus d'informació que els clients necessiten a l'arribada a l'establiment.
- 1.9 Aplica els protocols de trasllat i instal·lació de l'equipatge i d'acompanyament dels clients a la unitat d'allotjament.
- 1.10 Compleix la normativa legal vigent relativa als diferents serveis, característiques, preus i reserves dels establiments d'allotjament turístic.

- 2. Controla i presta el servei de recepció durant l'estada dels clients analitzant-lo i aplicant-hi les operacions derivades d'aquesta fase.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Elabora els llistats d'ocupació per unitat d'allotjament, de clients i d'ocupació total.
- 2.2 Opera amb els mitjans informàtics i de telecomunicacions relatius al departament de recepció.
- 2.3 Gestiona el quadre (*rack*) d'habitacions manualment o per mitjans informàtics segons les característiques tècniques de l'establiment.
- 2.4 Estableix els protocols d'actuació en els canvis d'estatus de l'estada o en demandes especials, sempre sota petició dels clients.
- 2.5 Especifica la informació a transmetre als clients en cas de modificacions en l'estatus de l'estada contractada que comporti una modificació de la valoració econòmica.
- 2.6 Descriu els procediments necessaris a l'hora de complir les demandes dels clients (canvi d'unitat d'allotjament, manteniment, extres).
- 2.7 Identifica els processos propis de la recepció.
- 2.8 Caracteritza els processos propis de la consergeria: correspondència, missatgeria, telecomunicacions, despertador, canvi de moneda estrangera, lloguer de caixes de seguretat, reserva de serveis en altres establiments, lloguer de vehicles, venda de petits articles, emissió de noves acreditacions o elements d'accés a les unitats d'allotjament i control d'accés a les instal·lacions.
- 2.9 Enregistra els consums diaris o extres dels clients utilitzant mitjans informàtics.

- 3. Controla i presta serveis durant la sortida dels clients descrivint les diferents fases i aplicant-hi els

procediments estandarditzats.

Críteris d'avaluació

- 3.1 Elabora llistats de sortida per unitat d'allotjament i de clients.
- 3.2 Aplica els mètodes d'informació predeterminats per comunicar als diferents departaments la sortida dels hostes en una data determinada.
- 3.3 Valora econòmicament l'estada i, si escau, consums i extres dels clients, utilitzant els mitjans informàtics.
- 3.4 Emplena els documents legals i formals relatius a la facturació dels clients.
- 3.5 Explica i opera amb els diferents sistemes de pagament que accepten els establiments d'allotjament turístic.
- 3.6 Aplica la normativa legal i els sistemes de seguretat de garantia de pagament.
- 3.7 Descriu els processos d'arxivament i custòdia de tota la documentació relativa a l'estada i sortida dels clients.
- 3.8 Calcula i realitza l'arqueig de caixa en els canvis de torn i el tancament diari.
- 3.9 Reconeix les variables que influeixen en la política de crèdit, tenint en compte els possibles riscos.
- 3.10 Identifica els processos relatius a la postestada dels clients.

Continguts

1. Formalització d'operacions prèvies i simultànies a l'entrada dels clients:
 - 1.1 Control de la disponibilitat de les unitats d'allotjament: llistats operatius, planificació (*planning*) i altres documents de control.
 - 1.2 Gestió de l'ocupació: tractament dels no-presentats (*no-show*) i protocols de la sobrerreserva (*overbooking*) aplicant la normativa legal vigent.
 - 1.3 Preassignació d'unitats d'allotjament: criteris de funcionalitat.
 - 1.4 Procediments d'admissió de clients amb o sense reserves, aplicant la normativa legal vigent. Registre i fitxer de clients. Documentació relativa a l'entrada dels clients. Aplicació de programes informàtics en la gestió.
 - 1.5 Informació a l'arribada dels clients: informació interna i externa de l'establiment.
 - 1.6 Serveis auxiliars: el grum.
 - 1.7 Informació interdepartamental derivada del procés d'acollida.
2. Control i realització d'operacions originades durant l'estada dels clients:
 - 2.1 Llistats d'ocupació.
 - 2.2 El quadre d'habitacions (*room rack*). El val (*slip*).
 - 2.3 Modificació dels serveis contractats a petició dels clients o per exigències de l'establiment.
 - 2.4 Procediments i serveis de recepció i consergeria durant l'estada dels clients.
 - 2.4.1 Serveis de consergeria: correspondència, servei de claus, missatgeria, despertador, canvi de moneda, lloguer de caixes fortes, reserves o venda de serveis externs o interns, venda de petits articles, garatge i documentació, entre d'altres.
 - 2.4.2 Control de clients: sistemes i normes.
 - 2.4.3 Empatia en la prestació de serveis.
 - 2.5 Registre i valoració de consums.
 - 2.5.1 Comptes de facturació i diari de producció.
 - 2.5.2 Auditoria nocturna i facturacions de seguretat.
 - 2.6 Aplicació de programes informàtics de gestió hotelera en els processos de servei del departament de recepció.
3. Control i realització d'operacions relatives a la sortida dels clients:
 - 3.1 Llistats de sortida i informació als departaments afectats.
 - 3.2 Diagrama del procés de facturació.
 - 3.3 Diligència en les operacions i en els sistemes de cobrament.
 - 3.3.1 Operativa prèvia.
 - 3.3.2 Càrrecs i abonaments.
 - 3.3.3 Cobrament en efectiu i en targeta. Xec de viatge (*traveler's check*).
 - 3.3.4 Invitacions. Gratuïtats.
 - 3.3.5 Cobrament de contractes d'allotjament. Polítiques de crèdit i de riscos associats.
 - 3.3.6 Liquidació de comissions.
 - 3.4 Reconeixement i aplicació de la normativa legal relativa al pagament i al cobrament, en general i en el sector turístic en particular.
 - 3.5 Documentació i arxiu relatiu a la facturació i al cobrament.
 - 3.5.1 Arxivament de la documentació de la gestió interna: criteris i suport.
 - 3.6 Arqueig de caixa i tancament de torns.
 - 3.7 Processos de postestada dels clients i valoració des d'un punt de vista comercial i de fidelització.

UF 4: sistemes de seguretat

CVE-DOGC-A-13064104-2013

Durada: 20 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Controla els sistemes de seguretat propis dels establiments d'allotjament turístic, relacionant-ne l'estructura organitzativa i les contingències de seguretat amb els elements i mesures de seguretat aplicables.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Descriu els objectius i funcions dels sistemes de seguretat propis dels establiments d'allotjament turístic.
- 1.2 Identifica les principals contingències que poden produir-se en matèria de seguretat.
- 1.3 Identifica els equips de seguretat i les seves utilitats.
- 1.4 Relaciona l'ús d'aquests equips amb les contingències identificades.
- 1.5 Identifica els elements del sistema de seguretat aplicables segons l'estructura organitzativa.
- 1.6 Descriu els protocols a seguir en relació amb la seguretat dels establiments d'allotjament turístic.
- 1.7 Caracteritza les funcions específiques de seguretat que poden estar distribuïdes en l'organització de cada establiment.
- 1.8 Identifica i elabora normes per a la seguretat dels clients i de les seves pertinences, adequades a l'establiment.

Continguts

1. Concepte de seguretat en l'allotjament:
 - 1.1 Objectius, funcions i tipologies de contingències.
 - 1.2 El servei de seguretat: equips, instal·lacions i formació del personal.
 - 1.3 Identificació i descripció dels procediments i instruments per a la prevenció de riscos. Manual de seguretat.
 - 1.4 Procediments en cas d'emergència. Plans de seguretat i d'emergència.
 - 1.5 Accidents, primers auxilis i pla d'evacuació.
 - 1.6 Seguretat personal dels clients i de les seves pertinences. Robatoris, furtis i accidents. Protecció a personalitats.
 - 1.7 Assegurances. Riscos que cobreixen.
 - 1.8 La normativa legal en matèria de seguretat i de prevenció en establiments d'allotjament turístic.

Mòdul professional 3: gestió del departament de pisos

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 8

Unitats formatives que el componen:

- UF 1: organització del departament de pisos. 20 hores
- UF 2: gestió d'instal·lacions, equipaments i recursos. 17 hores
- UF 3: supervisió de l'àrea d'allotjament. 65 hores
- UF 4: bugaderia i llenceria. 30 hores

UF 1: organització del departament de pisos

Durada: 20 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Organitza el departament de pisos justificant-ne la planificació segons la tipologia de l'establiment, el personal disponible, el tipus de clientela, l'ocupació i la rendibilitat.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Relaciona diferents models d'organització del departament de pisos amb diferents tipus i modalitats d'establiments.
- 1.2 Justifica els processos propis del departament de pisos que puguin resultar adequats per aconseguir la major eficàcia en la prestació dels serveis.
- 1.3 Identifica i justifica els elements materials i la seva distribució amb criteris d'ergonomia i fluïdesa de treball i en funció dels diferents tipus i característiques dels establiments.
- 1.4 Enumera els factors que determinen les necessitats de personal, en funció del tipus d'establiment, clientela i ocupació.
- 1.5 Utilitza correctament equips i programes informàtics específics per a l'organització de la prestació dels serveis propis del departament.
- 1.6 Estableix plans de treball i objectius de productivitat.
- 1.7 Coordina amb el departament de recepció l'estat d'ocupació o situació de cada unitat d'allotjament.
- 1.8 Estableix mecanismes d'assignació d'unitats d'allotjament, zones nobles i comunes entre el personal al seu càrrec, tenint en compte els nivells de qualitat establerts.

CVE-DOGC-A-13064104-2013

Continguts

1. Models característics d'organització en la prestació dels serveis segons els diferents tipus d'establiments:

- 1.1 Descripció i comparació.
- 1.2 Fluxos de relacions i organigrama de relacions.

2. Organització dels espais físics de les zones de pisos i zones comunes o públiques. Bugaderia i llenceria: ubicació i distribució en planta d'equips, màquines i mobiliari.

3. Processos propis del departament de pisos i mètodes de treball:

- 3.1 Descripció dels processos del departament. Llistats operatius.
- 3.2 Mètodes de millora de la producció.
- 3.3 Mètodes de mesurament de l'activitat productiva basats en l'experiència, el temps i l'ergonomia.

4. Plans de treball del departament de pisos.

5. Recursos humans i materials:

- 5.1 Funcions i objectius.
- 5.2 Confecció d'horaris i torns de treball. Personal propi i extern.
- 5.3 Càlcul i assignació de temps.
- 5.4 L'organització i distribució de tasques.

6. Ús de programes informàtics de gestió hotelera aplicats a la gestió del departament de pisos.

UF 2: gestió d'instal·lacions, equipaments i recursos

Durada: 17 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Controla els productes, els materials i els equipaments del departament de pisos descrivint-ne els processos de reposició, d'emmagatzematge, de conservació i de valoració.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Defineix i classifica els estris, productes, equips, materials i peces de llenceria més usuals dels establiments d'allotjament.
- 1.2 Determina les necessitats de proveïment i selecció de proveïdors.
- 1.3 Rep els productes, materials i estris correctament, comprovant que la comanda s'ajusta a allò sol·licitat.
- 1.4 Justifica els criteris d'emmagatzematge més utilitzats en funció dels espais disponibles, el tipus de productes i la gestió d'entrades i/o sortides, així com del control de productes del magatzem.
- 1.5 Calcula l'estoc mínim, el màxim, el de seguretat i el grau de rotació de materials i productes de neteja i de roba blanca, i actualitza els inventaris.
- 1.6 Valora les existències sota el seu control seguint els criteris més usuals.
- 1.7 Caracteritza els processos de comandes més comuns en les empreses del sector.

2. Revisa l'estat del manteniment d'instal·lacions, maquinària i equips, justificant-ne els sistemes i procediments de conservació i manteniment.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Descriu els procediments de comunicació i coordinació que en matèria de manteniment s'estableixen entre els departaments de pisos, recepció i manteniment.
- 2.2 Elabora documents de control i informes d'avaluació de resultats de la situació de conservació de les instal·lacions.
- 2.3 Explica els tipus, funcionament, aplicacions, maneig, netedat i manteniment dels diferents tipus d'equips, maquinàries, eines i utensilis d'ús comú en l'àrea de pisos.
- 2.4 Estableix protocols de manteniment de les instal·lacions, equips i estris, així com d'optimització dels productes utilitzats en els processos, evitant costos i desgastos innecessaris.
- 2.5 Justifica els sistemes adequats de revisions per al manteniment preventiu dels equips i la maquinària utilitzats en els diferents processos.
- 2.6 Identifica les proteccions necessàries en el maneig d'equips, maquinària, estris i productes de netedat, interpretant-ne correctament la normativa de seguretat i higiene vigent.

Continguts

1. Dotació del departament de pisos més usual als establiments d'allotjament: tipus de material, utilitatge, equipaments, peces de llenceria i mobiliari.

CVE-DOGC-A-13064104-2013

2. Productes de neteja: tipus, aplicacions i característiques. Rendiments. Condicions per a la seva utilització. Riscos: identificació, causes més comunes i prevenció.
3. Mètodes d'identificació de necessitats de proveïment.
4. Processos de compres: procediments de recerca i tractament de proveïdors. Sol·licituds de compres. Recepció dels productes. Verificació i comprovació de la comanda.
5. Sistemes i processos d'aprovisionament. Reposició i rotació de les existències.
6. Emmagatzematge:
 - 6.1 Criteris d'organització del magatzem. Importància de l'ordre i compliment de les normes de gestió ambiental.
 - 6.2 Càlcul dels diferents nivells d'estocs del magatzem.
 - 6.3 Realització d'inventaris. Procediments per baixa i descart.
 - 6.4 Mètodes de control i valoració d'existències.
7. Departament de manteniment: objectius, funcions i relacions interdepartamentals.
8. Competències del departament de pisos en matèria de manteniment d'instal·lacions, d'equips i de mobiliari.
9. Maquinària, material i equips:
 - 9.1 Característiques, funcions i aplicacions.
 - 9.2 Procediments i tècniques d'operació i control per a cada tipologia d'equipament.
10. Tipus de manteniment: preventiu, correctiu i mixt.
11. Elaboració i compleció de documentació. Control del nivell de conservació de les instal·lacions:
 - 11.1 Documentació de l'àrea: tipus, registres, circuits d'informació.
 - 11.2 Sistema de classificació, codificació i arxivament.
12. Normativa de seguretat i higiene laboral.

UF 3: supervisió de l'àrea d'allotjament

Durada: 65 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Supervisa la netedat i la posada a punt d'unitats d'allotjament i zones comunes, caracteritzant-ne els processos de prestació del servei.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica sistemes i mètodes de neteja i tractament de diferents superfícies, elements decoratius, equipaments i mobiliari.
- 1.2 Descriu processos complets de neteja i posada a punt d'habitacions, zones nobles i àrees comunes.
- 1.3 Determina mecanismes de control sobre els processos de netedat i el personal dependent.
- 1.4 Revisa que la netedat, desinfecció, ordre, decoració i restabliment d'atencions a clients siguin els establerts en els estàndards òptims.

2. Supervisa la decoració i l'ambientació de l'àrea d'allotjament i zones comunes o públiques caracteritzant-ne els estils arquitectònics, el mobiliari, els elements decoratius, la il·luminació i les tendències actuals.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Caracteritza les tendències arquitectòniques més significatives i el tipus de mobiliari i revestiments més utilitzats als establiments d'allotjament turístic.
- 2.2 Defineix els elements decoratius més utilitzats als establiments d'allotjament turístic.
- 2.3 Aplica les tècniques de color i il·luminació, interpretant i explicant el significat psicològic dels colors i el seu impacte en la comunicació visual.
- 2.4 Identifica les normes bàsiques de composició i combinació del mobiliari en funció de criteris de confort, rendibilitat i funcionalitat.
- 2.5 Elabora diferents aplicacions d'ornamentació i decoració, típiques i noves, en els establiments d'allotjament turístic.
- 2.6 Formalitza plans de decoració en funció de la política empresarial, tipus d'establiment, públic objectiu i

CVE-DOGC-A-13064104-2013

últimes tendències.

2.7 Valora les noves tendències i estils de disseny en establiments d'allotjament turístic.

Continguts

1. Sistemes, mètodes de neteja i tractament de superfícies, elements decoratius, equipaments, instal·lacions i mobiliari, tenint en compte el manteniment i la conservació:

1.1 Processos de neteja i posada a punt d'habitacions, de zones nobles i d'àrees comunes amb pulcritud i ordre.

1.1.1 Execució i control de resultats.

1.1.2 Serveis específics per al tractament de clients vip.

1.1.3 Disposició de gentileses (*amenities*) i materials corporatius.

1.1.4 Determinació de normes de control d'averies i objectes oblidats.

1.2 Cobertures i altres serveis.

1.3 Aplicació de normes, tècniques i mètodes de seguretat, higiene, netedat i manteniment en l'ús de locals, instal·lacions, mobiliari, equips i materials propis del departament de pisos i àrees públiques.

2. Anàlisi i supervisió de la decoració i l'ambientació de l'àrea d'allotjament i de zones comunes o públiques:

2.1 Identificació d'estils i tendències arquitectòniques del mobiliari.

2.2 Classificació, descripció i mides bàsiques del mobiliari segons característiques, funcions, aplicacions, tipus i categoria de l'allotjament.

2.3 Recursos i tipus de decoració. Ambientació musical. Sistemes d'il·luminació. Aplicacions.

2.4 Revestiments, catifes i cortines: classificació, caracterització segons el tipus, categoria i fórmula d'allotjament.

2.5 Tècniques decoratives: classificació, descripció i aplicació. Decoració floral i amb fruites: anàlisi de tècniques i aplicacions.

2.6 Valoració de les tècniques de decoració i ambientació als establiments d'allotjament turístic. Valoració de les noves tendències, estils i disseny de les empreses d'allotjament turístic.

UF 4: bugaderia i llenceria

Durada: 30 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Controla el servei de bugaderia i de llenceria, analitzant-ne i aplicant-hi les operacions derivades d'aquest subdepartament.

Criteris d'avaluació

1.1 Determina el funcionament i l'organització del subdepartament de bugaderia i de llenceria.

1.2 Reconeix criteris i mètodes de classificació de roba per a la bugada i la planxada, així com els diferents procediments de bugada, eixugada, planxada i presentació.

1.3 Descriu les tècniques de cosit i confecció de robes senzilles, així com els mitjans materials necessaris per al retoc de roba en establiments d'allotjament.

1.4 Determina mecanismes de control que garanteixin un servei correcte de bugaderia i roba blanca.

1.5 Justifica el compromís de mantenir i tenir cura de les instal·lacions i els equips i treure el màxim profit als productes utilitzats en el procés, evitant costos i desgastos innecessaris.

Continguts

1. Organització i funcionament del subdepartament de bugaderia i llenceria.

2. Processos de bugada, eixugada i planxada de roba i llenceria amb pulcritud i ordre aplicant normes de seguretat i higiene:

2.1 Processos de bugaderia. Establiment de rutines adequades de manteniment preventiu.

2.2 Tipus de teixits i peculiaritats en el procés.

2.3 Criteris de classificació.

2.4 Tractament de taques.

2.5 La costura, tècniques de cosit i confecció.

2.6 Presentació de la roba dels clients.

3. Administració de la bugaderia. Control diari de la producció i del consum de subministres. Rendibilitat del departament de bugaderia. Documents de control.

Mòdul professional 4: protocol i relacions públiques

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

CVE-DOGC-A-13064104-2013

Equivalència en crèdits ECTS: 8

Unitats formatives que el componen:

UF 1: protocol institucional, empresarial i social. 66 hores

UF 2: comunicació i atenció als clients. 46 hores

UF 3: les relacions públiques en l'àmbit turístic. 20 hores

UF 1: protocol institucional, empresarial i social

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Aplica el protocol institucional analitzant els diferents sistemes d'organització i utilitzant la normativa de protocol i precedències oficials.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Caracteritza el concepte de protocol, els seus elements i les diferents tipologies existents.
- 1.2 Determina els criteris per establir la presidència en els actes oficials.
- 1.3 Analitza els diferents sistemes d'ordenació dels convidats en funció del tipus d'acte a organitzar.
- 1.4 Reconeix la normativa de protocol i de precedències oficials de l'Estat i d'altres institucions.
- 1.5 Realitza els programes protocol·laris en funció de l'esdeveniment a desenvolupar.
- 1.6 Analitza el disseny i la planificació d'actes protocol·laris.
- 1.7 Dissenya diferents tipus d'invitacions en relació amb els diferents tipus d'actes.
- 1.8 Determina l'ordenació de banderes dins dels actes protocol·laris.

2. Aplica el protocol empresarial descrivint els diferents elements de disseny i d'organització segons la naturalesa, el tipus d'acte i el públic a qui va dirigit.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Analitza la naturalesa i el tipus d'actes a organitzar (congressos, convencions, reunions, fòrums i altres).
- 2.2 Identifica el públic a qui va dirigit.
- 2.3 Identifica els elements d'organització i de disseny d'actes protocol·laris empresarials (presidència, convidats, dia, hora, lloc, etc.).
- 2.4 Verifica l'aplicació correcta del protocol durant el desenvolupament de l'acte.
- 2.5 Enumera la documentació necessària segons l'acte a organitzar per al seu correcte desenvolupament.
- 2.6 Elabora el programa i el cronograma de l'acte a organitzar.
- 2.7 Calcula el pressupost econòmic de l'acte a organitzar.

3. Aplica el protocol social identificant-ne les formes segons les diferents situacions socials.

Criteris d'avaluació

- 3.1 Identifica els elements del protocol social.
- 3.2 Relaciona l'etiqueta social que cal aplicar als actes socials en funció de la seva tipologia.
- 3.3 Reconeix el protocol a seguir a la taula així com els diferents usos i costums socials relacionats.

Continguts

1. Aplicació del protocol institucional:

- 1.1 El protocol: concepte, origen, tipus i utilitat. Vocabulari bàsic.
- 1.2 Protocol institucional: elements.
- 1.3 La Corona. La Casa Reial i la jerarquia nobiliària a Espanya.
- 1.4 Normes de col·locació de presidències i banderes. Tractaments, honors i himnes.
- 1.5 Normativa en matèria de protocol i precedències oficials de l'Estat i de les comunitats autònomes. La llei de la dreta.
- 1.6 Anàlisi i aplicació de les tècniques de protocol i presentació personal més habituals.

2. Aplicació del protocol empresarial:

- 2.1 Objectius i tipus d'actes protocol·laris empresarials.
- 2.2 Sistemes d'organització dels convidats: precedències internes. Tècnica del "pentinat".
- 2.3 Organització d'actes públics. Presidències. Autoritats. Escenaris. Simbols i regals d'empresa. Comunicació dels actes d'empresa.

3. Projecció d'actes protocol·laris i actes públics:

- 3.1 Identificació del públic objectiu i adequació de l'acte.
- 3.2 Disseny, planificació i elaboració del programa i del cronograma de l'acte a organitzar, tenint en compte el protocol a aplicar.

CVE-DOGC-A-13064104-2013

3.3 Pressupost econòmic de l'acte a organitzar.

3.4 Comunicació escrita d'actes protocol·laris. Les invitacions i les confirmacions, les targetes de visita, les cartes, la correspondència professional. Llistat de convidats i d'assistents.

4. Aplicació del protocol social:

4.1 L'etiqueta social. La imatge personal. Les formes en el tracte social. El saber ser i saber estar.

4.2 El protocol a la taula, usos i costums. Productes i formes de servei.

UF 2: comunicació i atenció als clients.

Durada: 46 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Estableix comunicació amb els clients relacionant les tècniques emprades amb el tipus d'usuari.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica els processos i els canals de comunicació propis del sector turístic.

1.2 Analitza els objectius d'una atenció correcta als clients.

1.3 Diferencia les modalitats d'atenció als clients.

1.4 Caracteritza les tècniques d'atenció als clients.

1.5 Caracteritza els diferents tipus de clients.

1.6 Aplica tècniques de comunicació verbal i no verbal amb els clients.

1.7 Aplica les accions del contacte directe i no directe.

1.8 Demuestra les actituds i aptituds adequades en els processos d'atenció als clients.

1.9 Defineix les tècniques de dinamització i interacció grupals.

2. Manté actituds d'atenció correcta als clients analitzant la importància de superar les expectatives dels clients en relació amb el tracte rebut.

Criteris d'avaluació

2.1 Analitza les expectatives dels diferents tipus de clients.

2.2 Aconsegueix una actitud d'empatia.

2.3 Valora la importància d'una actitud de simpatia.

2.4 Manté una actitud professional de respecte i discreció amb clients, superiors jeràrquics i companys.

2.5 Fa ús d'estratègies de comunicació no sexistes.

3. Gestiona les queixes, les reclamacions i els suggeriments descrivint-ne les fases establertes de resolució associades a una correcta satisfacció dels clients.

Criteris d'avaluació

3.1 Defineix i analitza els conceptes formals i no formals de queixes, reclamacions i suggeriments.

3.2 Coneix els principals motius de queixa dels clients en les empreses d'hoteleria i turisme.

3.3 Identifica els diferents canals de comunicació de les queixes, reclamacions o suggeriments i la seva jerarquització dins de l'organització.

3.4 Valora la importància de les queixes, de les reclamacions i dels suggeriments com a element de millora contínua.

3.5 Estableix les fases a seguir en la gestió de queixes i de reclamacions per aconseguir la satisfacció dels clients dins del seu àmbit de competència.

3.6 Compleix la normativa legal vigent en matèria de reclamacions de clients en establiments d'empreses turístiques.

3.7 Identifica els punts clau que ha de contenir un manual corporatiu d'atenció als clients i gestió de queixes i de reclamacions.

Continguts

1. Comunicació amb els clients:

1.1 La comunicació en el sector turístic: tipus, canals, eficàcia i mètodes. Comunicació interna i externa.

1.2 Anàlisi del procés de comunicació i les seves barreres.

1.3 Identificació de les característiques dels interlocutors.

1.4 Interpretació del missatge.

1.5 Comunicació no sexista.

2. Tècniques d'expressió:

2.1 Comunicació verbal i comunicació no verbal. L'expressió corporal. Control del retorn (*feedback*).

CVE-DOGC-A-13064104-2013

3. Processos d'atenció als clients:

3.1 Variables i modalitats de l'atenció als clients. Contacte directe i no directe. La comunicació telefònica, presencial i escrita.

3.2 Punts clau d'una bona atenció als clients segons la fase del seu contacte amb l'empresa.

4. Actituds d'atenció als clients:

4.1 Actitud de servei als clients. Habilitats socials aplicades: tracte, relació, actituds i estil.

4.2 Actitud de respecte cap als clients, superiors jeràrquics, personal dependent i companys.

4.3 Actitud professional.

4.4 El valor de la discreció en l'àmbit laboral. El protocol i la confidencialitat: normes i clients vip.

5. Gestió de queixes, de reclamacions i de suggeriments:

5.1 Queixes, reclamacions i suggeriments: concepte.

5.2 Principals motius de queixes dels clients de les empreses d'hoteleria i turisme.

5.3 Recollida de queixes, reclamacions o suggeriments.

5.4 Fases de la gestió de queixes i reclamacions. Resolució d'interferències comunicatives.

5.5 Normativa legal vigent en matèria de reclamacions de clients. Tramitació dels fulls de reclamació.

5.6 Protecció al consumidor: reclamacions i legislació vigent d'empreses turístiques.

UF 3: les relacions públiques en l'àmbit turístic

Durada: 20 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Aplica els fonaments i elements de les relacions públiques en l'àmbit turístic seleccionant i aplicant les tècniques associades.

Criteris d'avaluació

1.1 Defineix els fonaments i principis de les relacions públiques.

1.2 Reconeix i valora els diferents recursos de les relacions públiques.

1.3 Identifica i classifica el concepte d'imatge corporativa i els seus components.

1.4 Valora la importància de la imatge corporativa.

1.5 Identifica i relaciona els elements d'identitat corporativa en empreses i en institucions turístiques.

1.6 Identifica les principals marques d'entitats públiques i privades del sector turístic.

1.7 Reconeix diferents tipus d'imatge projectada per empreses i institucions turístiques.

1.8 Valora la importància de la imatge, la identitat corporativa, la comunicació i les relacions públiques en les empreses i institucions turístiques.

1.9 Dissenyar un manual protocol·lari i de comunicació.

1.10 Selecciona diferents mitjans de comunicació en funció del producte a comunicar.

Continguts

1. Aplicació dels fonaments i els elements de les relacions públiques en l'àmbit turístic:

1.1 Definició, fonaments i principis. Aplicació i valoració en l'àmbit turístic empresarial i institucional.

1.2 Recursos de les relacions públiques: relacions amb els mitjans de comunicació.

1.3 La imatge corporativa. Elements i tipus d'imatge: imatge real i projectada. La imatge corporativa i la identitat empresarial. El valor de la imatge corporativa.

1.4 La imatge del turisme espanyol. Principals marques del sector.

1.5 Manual protocol·lari i de comunicació d'una empresa.

Mòdul professional 5: màrqueting turístic

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 10

Unitats formatives que el componen:

UF 1: fonaments del màrqueting turístic. 20 hores

UF 2: els consumidors de productes i serveis turístics. 22 hores

UF 3: màrqueting mix i noves tecnologies. 35 hores

UF 4: el pla de màrqueting. 22 hores

UF 1: fonaments del màrqueting turístic

Durada: 20 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

CVE-DOGC-A-13064104-2013

1. Caracteritza el màrqueting turístic reconeixent-ne els elements bàsics que el componen.

Críteris d'avaluació

- 1.1 Justifica la importància del màrqueting en el sector turístic.
- 1.2 Diferencia les peculiaritats del màrqueting de serveis en general i les pròpies del màrqueting turístic.
- 1.3 Descriu els conceptes, definicions i instruments bàsics del màrqueting turístic.
- 1.4 Diferencia les etapes i l'evolució del màrqueting.
- 1.5 Valora la importància dels diferents instruments del màrqueting.
- 1.6 Defineix els factors i els criteris eficaços per orientar el màrqueting als consumidors.
- 1.7 Compara les diferents estructures i enfocaments de direcció de màrqueting.
- 1.8 Identifica la necessitat del màrqueting en la funció comercial de l'empresa turística.
- 1.9 Analitza les tendències del màrqueting en turisme.

2. Interpreta la segmentació del mercat i el posicionament del producte i/o servei reconeixent-ne les dades quantitatives i qualitatives.

Críteris d'avaluació

- 2.1 Conceptualitza i classifica els segments del mercat.
- 2.2 Analitza les variables de segmentació més utilitzades en turisme.
- 2.3 Defineix els requisits perquè la segmentació sigui efectiva.
- 2.4 Reconeix la importància de la segmentació per al disseny de l'estratègia comercial de les empreses turístiques.
- 2.5 Identifica i valora els diferents segments de mercat i el seu atractiu en funció del producte i/o servei.
- 2.6 Defineix les estratègies de cobertura de segments del mercat.
- 2.7 Identifica el posicionament del producte al mercat.

Continguts

1. Caracterització del màrqueting turístic:

- 1.1 Conceptes, definicions i funcions.
- 1.2 Evolució de la funció del màrqueting: orientació als consumidors.
- 1.3 Peculiaritats del màrqueting de serveis i del màrqueting turístic.
- 1.4 Instruments del màrqueting.
- 1.5 Els determinants externs del màrqueting: el mercat, el marc socioeconòmic, legal i conjuntural.
- 1.6 Tendències del màrqueting.
- 1.7 Estructures i enfocaments de direcció de màrqueting.

2. Interpretació de la segmentació dels mercats turístics:

- 2.1 Concepte de segmentació i classificació dels segments del mercat.
- 2.2 Variables de segmentació més utilitzades en turisme: variables objectives i variables subjectives.
- 2.3 Instruments comercials i compatibilitat dels segments.
- 2.4 Aplicació de la segmentació al disseny de l'estratègia comercial de les empreses turístiques.
- 2.5 Tipus d'estratègies de cobertura del mercat.
- 2.6 Posicionament: conceptes, estratègies i mètodes.

UF 2: els consumidors de productes i serveis turístics

Durada: 22 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Reconeix el procés de decisió de compra dels consumidors analitzant-ne les motivacions i necessitats.

Críteris d'avaluació

- 1.1 Identifica les necessitats i les motivacions dels consumidors de productes i de serveis turístics.
- 1.2 Identifica les fases del procés de decisió de compra en els consumidors.
- 1.3 Caracteritza els agents implicats en el procés de decisió de compra.
- 1.4 Analitza l'impacte psicosocial del màrqueting, la publicitat i les relacions públiques i la seva incidència en el procés de compra.
- 1.5 Caracteritza els punts clau en el procés de postcompra i les oportunitats de fidelització.
- 1.6 Descriu i valora la percepció i satisfacció dels consumidors mitjançant els processos de control de qualitat.

2. Caracteritza els criteris del consumidorisme relacionant-los amb la societat, el màrqueting i l'ètica.

Críteris d'avaluació

CVE-DOGC-A-13064104-2013

- 2.1 Caracteritza les peculiaritats de les economies de mercat.
- 2.2 Identifica l'origen del consumidorisme, així com la seva evolució a Espanya.
- 2.3 Realitza estudis per analitzar la reacció de les empreses davant d'aquesta situació.
- 2.4 Determina la resposta de les empreses i de la societat i identifica uns principis ètics.
- 2.5 Identifica la normativa que protegeix els consumidors a la UE i a Espanya.
- 2.6 Analitza els drets i els deures dels consumidors.

Continguts

1. Interpretació del procés de decisió en els consumidors:
 - 1.1 Fases del procés de decisió i factors que influeixen en el procés de compra: necessitats dels consumidors, motivació, factors d'influència externs i estils de vida.
 - 1.2 El procés de decisió de compra.
 - 1.3 Postcompra i fidelització: valoració de la compra. Repercussió del grau de satisfacció en futures accions de compra.
 - 1.4 Els rols dels consumidors en el procés de decisió de compra.
 - 1.5 Eines de control de la qualitat i la satisfacció dels clients. Implementació en empreses del sector turístic.
 - 1.6 Els nous consumidors en el sector turístic: segments emergents.
2. Caracterització dels criteris de consumidorisme:
 - 2.1 Concepte, origen i evolució.
 - 2.2 Factors clau: la informació i la reflexió en el procés de compra.
 - 2.3 Els organismes d'atenció als consumidors. El coneixement dels mecanismes de reclamació.
 - 2.4 La reacció de l'empresa i la seva resposta.
 - 2.5 Normativa que regula els drets i deures dels consumidors a la UE i a Espanya: legislació genèrica i específica.

UF 3: màrqueting mix i noves tecnologies

Durada: 35 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica els elements del màrqueting reconeixent-ne l'aplicació al sector turístic.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica els elements del màrqueting.
- 1.2 Identifica les etapes del cicle de vida d'un producte i la seva relació amb la presa de decisions estratègiques.
- 1.3 Analitza els elements i nivells del producte, així com l'aplicació d'un sistema de serveici.
- 1.4 Caracteritza les diferents polítiques de marques del sector turístic i valora la importància de diferenciar el producte.
- 1.5 Valora la importància del preu i els seus condicionants com un instrument comercial de les empreses turístiques.
- 1.6 Calcula els preus mitjançant la fixació de mètodes de preus idonis per al sector turístic.
- 1.7 Reconeix la importància de la publicitat, les relacions públiques, la promoció de vendes i el marxandatge en el sector turístic.
- 1.8 Valora la funció de les fires turístiques i altres trobades professionals com a instruments de màrqueting establint-ne la diferència amb altres estratègies promocionals.
- 1.9 Identifica els canals de distribució i de comercialització directa i indirecta en el sector turístic.
- 1.10 Reconeix la importància dels sistemes de distribució global i el seu impacte en la indústria turística.
- 1.11 Valora els instruments comercials i la seva compatibilitat amb els diferents segments de mercat.

2. Aplica les noves tecnologies en el màrqueting turístic analitzant-ne les aplicacions i les oportunitats en el desenvolupament de polítiques de màrqueting.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Caracteritza les noves tecnologies i la seva utilització.
- 2.2 Identifica les aplicacions de les noves tecnologies al màrqueting.
- 2.3 Valora la utilització de la xarxa per comercialitzar productes i serveis turístics.
- 2.4 Utilitza les aplicacions ofimàtiques de base de dades.
- 2.5 Reconeix l'aplicació d'una base de dades per a la investigació comercial i per tenir un avantatge competitiu.
- 2.6 Determina els factors que influeixen en el màrqueting directe.
- 2.7 Estableix les pautes per al desenvolupament d'una estratègia de màrqueting directe combinat.

Continguts

CVE-DOGC-A-13064104-2013

1. Identificació del màrqueting mix i els seus elements:

- 1.1 Els components de la política de màrqueting: la política de producte i/o servei, la política de preus, la política de distribució i la política de comunicació. Aplicació i estratègies.
- 1.2 El producte i/o servei.
 - 1.2.1 Nivells i elements. La servució.
 - 1.2.2 El cicle de vida del producte i de les destinacions turístiques: la planificació del producte turístic.
 - 1.2.3 Desenvolupament i llançament dels nous productes turístics.
- 1.3 El preu i els seus condicionants.
 - 1.3.1 Mètodes de fixació de preus com a instrument comercial.
 - 1.3.2 El preu com a estratègia comercial.
- 1.4 L'organització de l'estratègia comercial: la comercialització de productes i serveis turístics.
- 1.5 La comunicació comercial: objectius, tècniques, pla de comunicació, instruments.
- 1.6 La publicitat: contingut i objectius.
 - 1.6.1 Els mitjans publicitaris i el missatge.
 - 1.6.2 El pressupost publicitari. L'eficàcia publicitària: productes publicitaris, l'emplaçament i la mida.
 - 1.6.3 Accions publicitàries: material i formes de distribució.
 - 1.6.4 Publicitat no sexista.
- 1.7 La promoció turística en el mix de comunicació: la publicitat, les relacions públiques, les promocions de vendes/marxandatge, les fires turístiques, els tallers (*workshops*), els viatges de familiarització (*famtrips*) i d'altres.

2. Anàlisi de les noves tecnologies aplicades al màrqueting turístic:

- 2.1 Màrqueting directe i noves tecnologies.
- 2.2 Màrqueting a Internet.
- 2.3 Bases de dades: objectius generals. La llei de protecció de dades.
- 2.4 Màrqueting directe: factors que influeixen en la seva expansió i desenvolupament.
- 2.5 Materials de suport i de desenvolupament de polítiques de màrqueting directe.

UF 4: el pla de màrqueting

Durada: 22 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Caracteritza el pla de màrqueting relacionant-lo amb els diversos tipus d'empresa i de productes o serveis.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Descriu els elements bàsics que conformen el pla de màrqueting.
- 1.2 Valora la importància d'un pla de màrqueting en una empresa turística.
- 1.3 Realitza l'anàlisi d'altres plans empresarials i institucionals relacionats amb el pla de màrqueting.
- 1.4 Identifica els principals factors de l'entorn amb incidència en el pla de màrqueting.
- 1.5 Analitza la competència i el potencial del mercat.
- 1.6 Realitza el pla d'acció, amb les seves estratègies i tàctiques.
- 1.7 Defineix els recursos necessaris per establir les estratègies proposades i per a la consecució dels objectius del pla de màrqueting.
- 1.8 Realitza el control de seguiment i de qualitat del pla de màrqueting amb les tècniques adquirides.
- 1.9 Realitza la presentació del pla de màrqueting amb les pautes establertes i davant dels responsables implicats.
- 1.10 Valora les implicacions ambientals de la implementació d'un pla de màrqueting proposat.

Continguts

1. Caracterització del pla de màrqueting:
 - 1.1 Pla de màrqueting: elements i finalitat.
 - 1.2 Fase analítica: DAFO.
 - 1.3 Fase estratègica: objectius i quotes de vendes. Segmentació i públic objectiu. Plans d'acció: estratègies i tàctiques.
 - 1.4 Fase de valoració econòmica: recursos necessaris per donar suport a les estratègies i assolir els objectius.
 - 1.5 Fase operativa: l'elaboració del pla de màrqueting i màrqueting total.
 - 1.6 Fase de control i retroalimentació: seguiment i control del màrqueting.
 - 1.7 Presentació i promoció del pla.
 - 1.8 Auditoria ambiental del pla.

Mòdul professional 6: comercialització d'esdeveniments

Durada: 66 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

CVE-DOGC-A-13064104-2013

Equivalència en crèdits ECTS: 5

Unitats formatives que el componen:

UF 1: gestió del departament de convencions i d'esdeveniments. 30 hores

UF 2: planificació, desenvolupament i control d'esdeveniments. 36 hores

UF 1: gestió del departament de convencions i d'esdeveniments

Durada: 30 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Organitza el departament de comercialització d'esdeveniments justificant-ne la planificació.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica els objectius i l'organització del departament.

1.2 Defineix les vies de coordinació i els canals de comunicació amb els departaments implicats en la prestació i l'organització d'esdeveniments.

1.3 Dissenya bases de dades de clients, de proveïdors de serveis externs i de serveis oferts, complint la normativa vigent sobre protecció de dades.

1.4 Opera i actualitza la base de dades del departament.

1.5 Calcula els nivells de venda i de resultats econòmics òptims del departament.

1.6 Estableix criteris de selecció d'empreses prestatàries de serveis complementaris.

1.7 Integra el treball individual en el col·lectiu.

1.8 Analitza les possibilitats de vendes creuades amb la resta de departaments de l'establiment.

2. Comercialitza l'oferta d'esdeveniments, relacionant-los amb les característiques de l'establiment i amb la demanda.

Criteris d'avaluació

2.1 Analitza l'oferta del mercat d'esdeveniments caracteritzant-ne els serveis, el personal, les instal·lacions, els equipaments i els proveïdors de serveis complementaris.

2.2 Caracteritza les variables que conformen la demanda d'esdeveniments.

2.3 Determina els diferents serveis que compondran cada tipus d'esdeveniment.

2.4 Dissenya polítiques de preus.

2.5 Elabora estratègies de distribució dels productes oferts.

2.6 Descriu les diferents estratègies de comunicació i els objectius que es poden assolir en cada fase del seu desenvolupament.

2.7 Estableix instruments i variables que permetin avaluar el grau d'eficàcia de les accions comercials programades.

2.8 Identifica projectes de creació o millora dels diferents productes oferts, sobre la base de peticions de clients o d'arxius històrics d'esdeveniments anteriors.

2.9 Dissenya els qüestionaris de satisfacció corresponents.

Continguts

1. Organització del departament de comercialització d'esdeveniments:

1.1 Funcions i objectius. Coordinació amb altres departaments. Integració del treball individual al col·lectiu.

1.1.1 Grups de treball.

1.2 Gestió del departament.

1.2.1 Gestió de control per objectius.

1.2.2 Gestió per processos.

1.2.3 Càlcul de nivells òptims de venda de cada producte ofert.

1.2.4 Càlcul de capacitats i distribució d'espais.

1.2.5 Càlcul del punt mort. Confecció de preus en funció del marge de beneficis.

1.3 Gestió de bases de dades.

2. Comercialització d'esdeveniments:

2.1 Modalitats d'organització d'esdeveniments.

2.2 Tipus d'esdeveniments: banquets, reunions de treball, congressos, convencions, conferències, presentacions de productes, tallers, seminaris, simposis, fires i altres.

2.3 Principals esdeveniments en els àmbits local, nacional i internacional.

2.4 Entitats i organismes vinculats al mercat d'esdeveniments.

2.5 Noves tendències en esdeveniments.

2.6 Serveis que componen cada esdeveniment.

2.6.1 Elements: equip tècnic, humà, comunicació i altres.

2.6.2 Serveis propis i externs.

CVE-DOGC-A-13064104-2013

- 2.7 Disseny de preus per a cada esdeveniment.
- 2.7.1 Organització de banquets. Costos en la restauració.
- 2.8 Projecte de creació o millora de comercialització d'esdeveniments.
- 2.9 Disseny de qüestionaris d'avaluació.
- 2.10 Distribució de l'oferta.
- 2.10.1 Principals canals i estratègies de distribució. Fires especialitzades en el mercat d'esdeveniments.
- 2.10.2 Avaluació de les accions comercials programades.

UF 2: planificació, desenvolupament i control d'esdeveniments

Durada: 36 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Planifica diferents esdeveniments relacionant-ne els mètodes de gestió amb la seva tipologia i objectius.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Tramita les sol·licituds de demandes de futurs esdeveniments.
- 1.2 Analitza la disponibilitat de l'establiment per realitzar el desenvolupament de l'esdeveniment a contractar.
- 1.3 Disseny el cronograma dels esdeveniments reservats i contractats.
- 1.4 Adapta els serveis base de cada esdeveniment a les peticions dels clients.
- 1.5 Suggereix diferents mètodes per organitzar l'esdeveniment en funció del seu objectiu, donant importància a la creativitat i l'originalitat.
- 1.6 Defineix les necessitats de contractar serveis externs per celebrar l'esdeveniment.
- 1.7 Calcula el pressupost total i el seu desglossament per serveis.
- 1.8 Determina els mètodes de confirmació de la informació necessària per al correcte desenvolupament de l'esdeveniment per part dels clients.
- 1.9 Defineix les condicions i les garanties de pagament, així com els procediments de confirmació de serveis a contractar pels clients.
- 1.10 Segueix els protocols de gestió documental establerts.
- 1.11 Opera amb aplicacions ofimàtiques i noves tecnologies de la informació i de la comunicació.
- 1.12 Analitza les diferents tècniques i procediments de negociació amb proveïdors i clients.

2. Supervisa esdeveniments analitzant-ne els estàndards de qualitat preestablerts.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Caracteritza els diferents sistemes de muntatge en funció del tipus d'esdeveniment a organitzar.
- 2.2 Realitza la supervisió i la coordinació dels departaments propis i de les empreses externes en l'organització del servei a prestar.
- 2.3 Estableix els mètodes de supervisió i control temporal i espacial del programa de l'esdeveniment, d'acord amb els nivells de qualitat establerts.
- 2.4 Estableix els mètodes d'autorització i de confirmació dels extres.
- 2.5 Resol amb diligència i promptitud l'aparició d'imprevistos durant la celebració de l'esdeveniment.
- 2.6 Estableix mètodes de control d'accés a les instal·lacions de les persones autoritzades.
- 2.7 Planifica i controla el marxandatge de l'establiment en el desenvolupament de l'esdeveniment.
- 2.8 Determina el sistema de recopilació de materials gràfics (fotografies, vídeos, aparició en els mitjans de comunicació i altres) d'aquells esdeveniments d'especial interès o prestigi per a l'establiment.

3. Controla el tancament efectiu de l'esdeveniment analitzant-ne la gestió econòmica i la qualitat del servei prestat.

Criteris d'avaluació

- 3.1 Demana els documents comptables i els transmet al departament encarregat de la seva tramitació.
- 3.2 Determina els mètodes d'informació als clients del resultat econòmic de l'esdeveniment.
- 3.3 Registra i interpreta els qüestionaris de satisfacció dels clients.
- 3.4 Estableix els mètodes de detecció dels punts forts i dels aspectes de millora del servei prestat.
- 3.5 Defineix el procés de resolució de les demandes de rectificacions per part dels clients.
- 3.6 Defineix les actuacions de postvenda.

Continguts

1. Planificació d'esdeveniments:

1.1 Gestió de reserves.

1.1.1 Planificació d'esdeveniments. Prereserva i confirmació. Tècniques i procediments de negociació amb els clients.

1.1.2 Eines de gestió informatitzada d'esdeveniments.

CVE-DOGC-A-13064104-2013

- 1.1.3 Gestió documental. Fulls de serveis, contracte i bestreta.
- 1.2 Planificació d'esdeveniments.
 - 1.2.1 Sistemes de muntatge en funció de l'esdeveniment a organitzar. Tipus de muntatges.
 - 1.2.2 Temporització d'accions (*timing*).
 - 1.2.3 Contractació de serveis externs.
 - 1.2.4 Selecció de proveïdors. Tècniques i procediments de negociació.
 - 1.2.5 Pressupost general de l'esdeveniment i de cada servei.
2. Supervisió d'esdeveniments:
 - 2.1 Mètodes de supervisió i de control de serveis.
 - 2.1.1 Espais i ornamentació. Muntatge i coordinació de serveis extres.
 - 2.1.2 Coordinació del protocol a aplicar en l'esdeveniment.
 - 2.1.3 Disseny de mètodes d'autorització i de confirmació de serveis extres.
 - 2.1.4 Sistemes de control d'accés als esdeveniments organitzats.
 - 2.1.5 Resolució de problemes.
 - 2.2 Marxandatge.
3. Control del tancament d'esdeveniments:
 - 3.1 Documentació comptable. Facturació als clients i pagaments dels serveis externs contractats.
 - 3.2 Tancament de l'esdeveniment. Comiat dels clients. Qüestionaris de satisfacció dels clients. Desmuntatge d'espais i finalització dels serveis.
 - 3.3 Mètodes de detecció de punts forts i aspectes de millora.
 - 3.3.1 Tabulació i processament de la informació proporcionada pels qüestionaris de satisfacció.
 - 3.3.2 Anàlisi del desenvolupament de l'esdeveniment.
 - 3.3.3 Atencions postvenda.

Mòdul professional 7: direcció d'allotjaments turístics

Durada: 264 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 16

Unitats formatives que el componen:

UF 1: coordinació de l'àrea d'allotjament. 33 hores

UF 2: rendibilitat econòmica i financera. 80 hores

UF 3: explotació econòmica. 45 hores

UF 4: sistemes de qualitat. 33 hores

UF 5: direcció d'establiments d'allotjament rural. 40 hores

UF 1: coordinació de l'àrea d'allotjament

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Coordina l'àrea d'allotjament amb la resta de les àrees de l'establiment turístic analitzant-ne l'estructura organitzativa.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Justifica la importància de la planificació en el procés d'administració empresarial.
- 1.2 Diferencia els principals plans empresarials.
- 1.3 Identifica les eines per a la presa de decisions departamentals.
- 1.4 Realitza els processos de planificació de l'àrea d'allotjament per establir-ne els objectius, la presa de decisions i la selecció dels mitjans.
- 1.5 Identifica els elements bàsics per establir processos de gestió per objectius.
- 1.6 Valora la importància de realitzar revisions periòdiques dels objectius de les àrees i d'establir-ne mecanismes de correcció.
- 1.7 Estableix factors i criteris eficaços d'organització dels establiments d'allotjament turístic.
- 1.8 Compara les estructures i relacions departamentals més característiques dels diferents tipus d'allotjaments turístics.
- 1.9 Realitza organigrames d'organització empresarial segons les diferents tipologies i característiques específiques dels establiments.
- 1.10 Reconeix la normativa estatal, autonòmica i europea d'ordenació d'establiments d'allotjament turístic.
- 1.11 Estableix i supervisa els protocols d'intercanvi d'informació entre les diferents àrees de l'establiment d'allotjament turístic.

Continguts

CVE-DOGC-A-13064104-2013

1. Coordinació de l'àrea d'allotjament en establiments turístics:
 - 1.1 Normativa estatal o autonòmica d'establiments d'allotjament turístic.
 - 1.1.1 Els establiments d'allotjament turístic: tipologia, característiques i classificació.
 - 1.1.2 Establiments de càmpings i apartaments. Característiques específiques.
 - 1.2 Organització empresarial.
 - 1.2.1 Concepte d'organització, d'administració i d'empresa.
 - 1.2.2 Principis, sistemes i tipus d'organització.
 - 1.2.3 Estructures organitzatives pròpies de l'allotjament: estructures clàssiques i modernes.
 - 1.2.4 Disseny d'organigramas: concepte, propòsit, característiques i classificació.
 - 1.2.5 Manual de l'organització: descripció de llocs de treball.
 - 1.2.6 Relacions interdepartamentals: fluxos de comunicació entre àrees.
 - 1.3 La planificació.
 - 1.3.1 Concepte i terminologia bàsica.
 - 1.3.2 Procés de planificació de l'àrea d'allotjament. Característiques i etapes.
 - 1.3.3 Planificació estratègica.
 - 1.3.4 Anàlisi estratègica i eines per a la presa de decisions empresarials.

UF 2: rendibilitat econòmica i financera

Durada: 80 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Determina la rendibilitat econòmica i financera de projectes menors d'inversió empresarial, caracteritzant-ne i valorant-ne els diferents sistemes de finançament.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Conceptualitza i classifica els diferents elements que componen el patrimoni empresarial.
- 1.2 Desenvolupa el procés comptable bàsic segons les normes del PGC.
- 1.3 Determina el valor, el compte de càrrec i d'abonament i la forma de registre de les operacions bàsiques, segons els criteris de valoració del PGC.
- 1.4 Gestiona i comprova les anotacions als comptes dels clients, els saldos, el límit de crèdit, les bonificacions, el cobrament del saldo pendent, segons les condicions pactades en cada cas.
- 1.5 Realitza l'anàlisi financera i econòmica de l'empresa d'allotjament turístic.
- 1.6 Analitza els balanços empresarials i el compte de resultats de l'establiment.
- 1.7 Determina la idoneïtat de realitzar diferents tipus d'inversió en funció de les decisions empresarials.
- 1.8 Identifica els diferents tipus d'inversions, així com els mètodes de selecció i valoració d'inversions.
- 1.9 Defineix el concepte d'inversió i de fonts de finançament de l'empresa.
- 1.10 Calcula el nivell d'endeutament en funció de l'estructura financera de l'empresa.
- 1.11 Valora les decisions d'inversió externes o les d'autofinançament.
- 1.12 Estableix els mètodes de selecció del finançament més idoni per a cada cas.
- 1.13 Valora el cost de les diferents fonts de finançament a què es pot optar.

Continguts

1. Determinació de la rendibilitat econòmica i financera de projectes menors d'inversió empresarial:
 - 1.1 Comptabilitat financera.
 - 1.1.1 Concepte i objectius de la comptabilitat.
 - 1.1.2 El patrimoni: concepte, classificació, elements i masses patrimonials.
 - 1.1.3 Llibres comptables obligatoris i auxiliars: models i legalització.
 - 1.1.4 Teoria dels comptes: terminologia, teoria del càrrec i l'abonament.
 - 1.1.5 El cicle comptable bàsic: assentaments, agregació i regularització.
 - 1.1.6 Estructura econòmica financera de l'empresa: el balanç de situació, el compte de pèrdues i guanys.
 - 1.2 Anàlisi de balanços i comptes de resultats: anàlisi financera i econòmica de l'empresa.
 - 1.2.1 Anàlisi financera. El període mitjà de maduració. El fons de maniobra. L'equilibri financer. Coeficient bàsic de finançament. Ràtios financeres. Ràtios d'endeutament. Altres eines d'anàlisi financera.
 - 1.2.2 Anàlisi econòmica. Classificació funcional de la rendibilitat. Llindar de rendibilitat. Anàlisi de variació de resultats. Ràtios de rendibilitat. Altres eines d'anàlisi econòmica.
 - 1.3 Inversió.
 - 1.3.1 Concepte, procés i tipus.
 - 1.3.2 Mètodes de valoració i selecció d'inversions.
 - 1.4 Finançament.
 - 1.4.1 Concepte.
 - 1.4.2 Fonts de finançament empresarial pròpies (autofinançament i amortització) i alienes.
 - 1.4.3 Càlcul de costos de les fonts financeres i selecció d'aquestes fonts.
 - 1.4.4 Responsabilitat en la presa de decisions sobre inversions i finançament.

UF 3: explotació econòmica

Durada: 45 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Controla l'explotació econòmica dels departaments sota la seva supervisió reconeixent-ne i determinant-ne l'estructura d'ingressos i despeses.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Relaciona els pressupostos amb la planificació empresarial i les funcions que desenvolupen en aquesta planificació.
- 1.2 Identifica els diferents tipus de pressupostos que afecten la planificació empresarial.
- 1.3 Caracteritza els diferents elements que componen cada tipus de pressupost.
- 1.4 Elabora diferents tipus de pressupostos per a l'organització i planificació de l'empresa d'allotjament turístic.
- 1.5 Coordina l'elaboració dels pressupostos amb el personal dependent.
- 1.6 Estableix l'estructura dels ingressos i despeses per obtenir-ne referències de comportament generalitzat.
- 1.7 Calcula el pressupost de l'àrea d'allotjament seguint mètodes de presentació normalitzada en les empreses del sector.
- 1.8 Estableix mètodes de control pressupostari justificant racionalment les possibles desviacions i aplicant mesures correctives.

Continguts

1. Control de l'explotació econòmica.
 - 1.1 Concepte, tipus, elements i funcions dels pressupostos.
 - 1.2 Pressupost d'explotació.
 - 1.2.1 Pressupost d'ingressos.
 - 1.2.2 Pressupost de despeses.
 - 1.2.3 Estructura d'ingressos i despeses.
 - 1.3 Sistemes estandarditzats de presentació de pressupostos: *Uniform System of Accounts (USA)*.
 - 1.4 Pressupost de despeses de capital.
 - 1.5 Pressupost de caixa.
 - 1.6 Pressupost de mà d'obra, manteniment, temps i material.
 - 1.7 Control de pressupostos: desviacions, càlculs i mesures correctives.

UF 4: sistemes de qualitat

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Controla l'aplicació dels sistemes de gestió de la qualitat, valorant-ne la implicació en una gestió més eficient de l'establiment d'allotjament turístic.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica el concepte de qualitat i els seus objectius en el subsector de les empreses d'allotjament turístic.
- 1.2 Valora l'aplicació de diferents sistemes de qualitat.
- 1.3 Reconeix l'aplicació d'un sistema de qualitat basat en les normes estandarditzades.
- 1.4 Determina els sistemes previs a la implantació d'un sistema de qualitat.
- 1.5 Estableix el disseny i l'elaboració dels diferents processos de l'àrea d'allotjament.
- 1.6 Defineix les eines de gestió de la qualitat (autoavaluació, planificació de la millora, sistemes d'indicadors, sistemes d'enquesta, sistemes de queixes i suggeriments).
- 1.7 Aplica el sistema de gestió de la qualitat.

2. Coordina el sistema de gestió ambiental caracteritzant els diferents sistemes de gestió mediambiental.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Classifica els diferents sistemes de gestió mediambiental.
- 2.2 Identifica les diferents eines de gestió mediambiental.
- 2.3 Identifica les diferents fases de verificació del sistema de gestió.
- 2.4 Realitza l'anàlisi prèvia a la implantació d'un sistema de gestió.
- 2.5 Realitza el control operacional, plans d'emergència i capacitat de resposta en diverses situacions.
- 2.6 Assegura una gestió correcta dels residus.
- 2.7 Utilitza els diferents documents del sistema de gestió ambiental.
- 2.8 Conceptualitza els elements bàsics que conformen la gestió mediambiental.

2.9 Pren consciència de la necessitat d'una correcta gestió ambiental dels establiments d'allotjament turístic.

Continguts

1. Control del sistema de gestió de la qualitat als establiments d'allotjament turístic:
 - 1.1 Concepte de qualitat i evolució de la gestió de qualitat en l'empresa turística.
 - 1.1.1 Objectius generals i objectius instrumentals en el subsector de les empreses d'allotjament turístic.
 - 1.1.2 Principals teories de la qualitat.
 - 1.1.3 Elements i principis rectors de la qualitat al sector turístic: orientació al client, lideratge, participació del personal, millora contínua.
 - 1.2 Normes, sistemes de gestió de qualitat i marques en el sector hotelier.
 - 1.2.1 Les normes UNE-EN ISO vigents.
 - 1.2.2 Programes de qualitat de l'ICTE per a allotjaments turístics. La Q de qualitat: normativa, certificació i auditoria. Norma UNE vigent.
 - 1.2.3 L'EFQM: un model per a l'excel·lència.
 - 1.3 Gestió per processos.
 - 1.3.1 El mapa de processos.
 - 1.3.2 Seguiment i mesurament.
 - 1.3.3 Indicadors: sistema d'enquesta, sistema de queixes i suggeriments.
 - 1.3.4 Control i planificació de la millora.
 - 1.4 Estructura documental d'un sistema de gestió de la qualitat.
 - 1.4.1 Concepte de document, de format i de registre.
 - 1.4.2 Manual de qualitat. Cicle de gestió de la qualitat.
 - 1.4.3 Manual de procediments i d'altres documents.

2. Coordinació del sistema de gestió ambiental:

- 2.1 Introducció a la gestió ambiental: conceptualització. Característiques i sistemes de gestió ISO i EMAS vigents.
- 2.2 Planificació.
 - 2.2.1 Anàlisi prèvia a la implantació d'un sistema de gestió mediambiental.
 - 2.2.2 Gestió mediambiental: elements bàsics.
 - 2.2.2.1 Objectius, fites mediambientals i programes.
 - 2.2.2.2 Factors clau: estalvi energètic. Reciclatge i residus.
- 2.3 Implantació i operacions.
 - 2.3.1 Disseny d'estructures i responsabilitats.
 - 2.3.2 Plans de formació del personal de l'establiment.
 - 2.3.3 Comunicació de la política de gestió mediambiental als clients i al personal de l'establiment.
- 2.4 Gestió documental del sistema de qualitat.
 - 2.4.1 Descripció dels documents dels sistemes de qualitat ambiental. Manual de l'SGMA. Manual de procediments de l'SGMA. Instruccions de treball, de formats i altres documents.
- 2.5 Control operacional.
- 2.6 Plans d'emergència i capacitat de resposta davant diverses situacions.
- 2.7 Verificació.
 - 2.7.1 Seguiment i mesurament.
 - 2.7.2 Avaluació del compliment legal.
 - 2.7.3 Gestió de les no-conformitats.
 - 2.7.4 Control de registres mediambientals.
 - 2.7.5 Sistemes d'auditories: internes i externes.

UF 5: direcció d'establiments d'allotjament rural

Durada: 40 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Dirigeix establiments d'allotjament rural analitzant-ne la tipologia, la normativa aplicable i l'especificitat en la gestió i prestació del servei.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica la normativa aplicable als allotjaments turístics en el medi rural i a les seves activitats associades.
- 1.2 Caracteritza la tipologia d'allotjaments rurals de les diferents comunitats autònomes.
- 1.3 Identifica les peculiaritats en la gestió d'aquests d'establiments depenent del tipus, modalitat i característiques.
- 1.4 Reconeix les principals centrals de reserva i majoristes dedicades a la distribució i la intermediació de l'allotjament rural.

CVE-DOGC-A-13064104-2013

- 1.5 Identifica els processos per a la gestió ambiental integral dels allotjaments rurals.
- 1.6 Identifica els estils arquitectònics i les construccions pròpies d'una zona objecte d'estudi.
- 1.7 Caracteritza les elaboracions culinàries típiques d'una zona susceptibles de ser ofertes en diferents menús i els productes gastronòmics més representatius.
- 1.8 Analitza els estàndards de qualitat específics dels establiments d'allotjament rural.
- 1.9 Analitza les dificultats en el medi rural per a les persones amb algun tipus de discapacitat i la seva possible solució.
- 1.10 Identifica diferents activitats susceptibles de ser ofertes en els establiments d'allotjament rural, així com la seva organització i els mitjans materials i humans necessaris per al seu desenvolupament.

Continguts

1. L'allotjament rural:

- 1.1 Modalitats i característiques dels allotjaments rurals segons les normatives autonòmiques.
- 1.2 Perfil i hàbits dels clients de turisme rural.
- 1.3 Principals canals de distribució de l'allotjament rural. Centrals de reserva.
- 1.4 Gestió ambiental d'establiments rurals.

2. El servei en establiments rurals:

- 2.1 Ofertes gastronòmiques de la zona. Elaboracions i productes.
- 2.2 Qualitat en la prestació del servei.
- 2.3 Barreres naturals i arquitectòniques. Mesures per a l'accessibilitat en el medi rural.

3. Planificació i organització d'activitats als establiments d'allotjament rural:

- 3.1 Tipus d'activitats en el medi rural: agroturisme, turisme verd, turisme actiu i d'altres.
- 3.2 Normativa de les activitats d'agroturisme i turisme actiu.
- 3.3 Organització, mitjans humans i materials, mesures de protecció i responsabilitats.

Mòdul professional 8: recursos humans en l'allotjament

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 5

Unitats formatives que el componen:

UF 1: selecció de recursos humans. 20 hores

UF 2: planificació de recursos humans. 20 hores

UF 3: gestió del personal. 26 hores

UF 1: selecció de recursos humans

Durada: 20 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Proposa la selecció de personal caracteritzant-ne els diferents perfils professionals.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Analitza els principals mètodes per a la definició de llocs de treball corresponents a treballadors semiqualficats i qualificats.
- 1.2 Defineix els límits de responsabilitat, funcions i tasques de cada lloc dels equips de treball.
- 1.3 Avalua els temps de treball de les activitats professionals més significatives.
- 1.4 Valora els principis deontològics característics en el marc del departament o àrea corresponents.
- 1.5 Identifica les etapes de la planificació de plantilles i previsió de les necessitats de personal.
- 1.6 Analitza els principals mètodes per a la selecció de treballadors semiqualficats i qualificats.
- 1.7 Incorpora a la proposta de selecció de treballadors la valoració de les opinions dels diferents responsables departamentals.

Continguts

1. Mètodes de definició de llocs de treball en les empreses d'hoteleria i turisme:

- 1.1 Les estructures característiques dels diferents tipus d'allotjaments turístics: àrea de responsabilitat, objectius de cada departament i distribució de funcions.
- 1.2 Tasques del personal en funció del tipus d'empresa d'allotjament: àrea comercial, àrea administrativa, àrea d'alimentació i begudes, àrea d'allotjament.
- 1.3 Deontologia professional dels diferents departaments o àrees.
- 1.4 Selecció de treballadors.
 - 1.4.1 Tècniques de selecció: entrevista, test i d'altres.
 - 1.4.2 Procés de selecció.
 - 1.4.3 El cost de la selecció de personal.

CVE-DOGC-A-13064104-2013

1.5 Respecte i valoració de les opinions dels diferents responsables departamentals.

UF 2: planificació de recursos humans

Durada: 20 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Planifica els recursos humans, analitzant-ne i aplicant-hi els sistemes d'organització del personal.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Caracteritza les funcions a exercir pel personal dependent.
- 1.2 Estableix els sistemes d'assignació de funcions entre el personal dependent.
- 1.3 Defineix els torns necessaris per al funcionament correcte de l'establiment.
- 1.4 Estableix els horaris de treball del personal dependent.
- 1.5 Planifica el calendari de vacances segons els objectius i els criteris empresarials i les demandes dels treballadors.
- 1.6 Dissenya els criteris d'assignació de rangs per al personal.
- 1.7 Reconeix els conceptes i les eines de gestió del personal.
- 1.8 Aplica el pla de prevenció de l'empresa valorant l'ergonomia aplicada al disseny de llocs de treball, l'agilització dels processos de servei i la disminució de riscos laborals.
- 1.9 Té en compte la normativa legal vigent.

Continguts

1. Planificació de recursos humans:
 - 1.1 Funcions més representatives per departaments.
 - 1.2 Definició i sistemes d'assignació de funcions i de rangs del personal.
 - 1.3 Elaboració i planificació de plantilles amb criteris d'eficiència.
 - 1.3.1 Mètodes de mesura del treball.
 - 1.3.2 Les jornades laborals.
 - 1.3.3 Els horaris de treball i dies lliures.
 - 1.3.4 Calendari de vacances.
 - 1.4 Tècniques de comunicació aplicades en la planificació dels recursos humans.
 - 1.5 Normativa laboral: les diferents categories professionals dels convenis vigents.

UF 3: gestió del personal

Durada: 26 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Integra el personal dependent en l'estructura organitzativa de l'establiment turístic reconeixent-ne i aplicant-hi les eines de gestió de personal.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Justifica la finalitat de la funció d'integració com a complementària de la funció d'organització.
- 1.2 Elabora manuals d'acollida del personal de nova incorporació.
- 1.3 Dissenya els períodes d'adaptació segons el lloc i la funció a desenvolupar.
- 1.4 Identifica les operacions i els processos més significatius que el personal de nova incorporació ha de desenvolupar.
- 1.5 Estableix els criteris d'avaluació del compliment professional i els resultats a aconseguir.
- 1.6 Aplica tècniques per a la comunicació intergrupala (delegació d'autoritat, iniciativa personal, creativitat i responsabilitat) com a mesura de motivació.

2. Dirigeix el personal dependent, reconeixent-ne i aplicant-hi tècniques de direcció de personal.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Justifica la figura dels directius i dels líders de l'organització.
- 2.2 Explica la seqüenciació lògica dels processos de presa de decisions i les seves implicacions.
- 2.3 Conceptualitza i caracteritza els diferents sistemes d'incentius.
- 2.4 Defineix els processos de motivació del personal dependent aplicant-los a l'entorn de treball.
- 2.5 Identifica processos i situacions habituals de negociació, en el marc dels departaments o àrees dels establiments d'allotjament turístic.
- 2.6 Descriu les tècniques de direcció i dinamització d'equips i reunions de treball aplicables al departament o àrea corresponents.
- 2.7 Dissenya polítiques d'incentius a la productivitat.

CVE-DOGC-A-13064104-2013

2.8 Reconeix i aplica tècniques de resolució de conflictes laborals de caràcter circumstancial.

Continguts

1. Integració del personal en l'estructura organitzativa:

1.1 Definició i objectius de l'organització dels recursos humans.

1.2 Disseny de programes d'adaptació.

1.3 Manuals d'acollida del personal de nova incorporació.

1.4 El manual d'operacions.

1.5 Programes de formació.

1.6 Tècniques de comunicació i de motivació adaptades a la integració del personal.

2. Direcció de personal:

2.1 Lideratge: concepte, funcions i estils de lideratge.

2.2 Identificació de les tècniques de direcció.

2.3 Foment de la participació en l'aportació d'idees, opinions i suggeriments del personal de l'empresa.

2.4 Motivació en l'entorn laboral: identificació i aplicacions. Factors que afavoreixen la motivació. Teories de la motivació.

2.5 Resolució de conflictes laborals de caràcter circumstancial: tipus de conflictes. Causes. Fases de desenvolupament dels conflictes. Vies de solució. Participació del grup.

2.6 Disseny de polítiques d'incentius a la producció en establiments d'allotjament.

2.7 Eines de gestió de personal.

Mòdul professional 9: anglès

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 7

Unitats formatives que el componen:

UF 1: anglès tècnic. 132 hores

UF 1: anglès tècnic

Durada: 132 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Reconeix informació professional i quotidiana del sector turístic continguda en tot tipus de discursos orals emesos per qualsevol mitjà de comunicació en llengua estàndard, interpretant-ne amb precisió el contingut del missatge.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica la idea principal del missatge.

1.2 Reconeix la finalitat de missatges auditiu pronunciats en llengua estàndard identificant l'estat d'ànim i el to dels parlants.

1.3 Extreu informació d'enregistraments en llengua estàndard relacionada amb la vida professional i quotidiana.

1.4 Identifica els punts de vista i les actituds dels parlants.

1.5 Identifica les idees principals de declaracions i missatges sobre temes concrets i abstractes, en llengua estàndard i amb un ritme normal.

1.6 Comprèn amb tot detall el que se li diu en llengua estàndard, fins i tot en un ambient amb soroll de fons.

1.7 Extreu les idees principals de conferències, xerrades, informes i altres presentacions professionals.

1.8 Pren consciència de la importància de comprendre globalment un missatge sense entendre'n tots els elements.

2. Interpreta informació professional del sector turístic continguda en textos escrits complexos, analitzant-ne de forma comprensiva els continguts.

Criteris d'avaluació

2.1 Llegeix amb un alt grau d'independència, adaptant l'estil i la velocitat de la lectura a diferents textos i finalitats.

2.2 Interpreta, amb detall, textos extensos i de relativa complexitat, relacionats amb l'àmbit professional.

2.3 Relaciona el text amb l'àmbit del sector a què es refereix.

2.4 Identifica amb rapidesa el contingut i la importància de notícies, articles i informes sobre una àmplia sèrie de temes professionals i decideix si és oportuna una anàlisi més profunda.

2.5 Tradueix textos complexos utilitzant material de suport si cal.

2.6 Interpreta missatges tècnics rebuts per mitjans diversos: correu postal, fax, correu electrònic, entre

CVE-DOGC-A-13064104-2013

d'altres.

2.7 Interpreta instruccions extenses i complexes relacionades amb l'àmbit professional.

2.8 Selecciona materials de consulta i diccionaris tècnics i utilitza suports de traducció tècnics i eines de traducció assistida o automatitzada de textos.

3. Emet missatges orals clars i ben estructurats, habituals en el sector turístic, analitzant-ne el contingut de la situació i adaptant-se al registre lingüístic dels interlocutors.

Críteris d'avaluació

3.1 Identifica els registres emprats per a l'emissió del missatge.

3.2 S'expressa amb fluïdesa, precisió i eficàcia sobre una àmplia sèrie de temes professionals o quotidians, marcant amb claredat la relació entre les idees.

3.3 Comunica espontàniament, adoptant un nivell de formalitat adequat a les circumstàncies.

3.4 Utilitza normes de protocol en presentacions formals i informals.

3.5 Utilitza correctament la terminologia de la professió.

3.6 Expressa i defensa punts de vista amb claredat, proporcionant explicacions i arguments adequats.

3.7 Descriu un procés de treball de la seva competència i en fa la seqüència corresponent.

3.8 Argumenta amb detall l'elecció d'una determinada opció o el procediment de treball escollit.

3.9 Sol·licita la reformulació del discurs o part del discurs quan cal.

3.10 Aplica fórmules d'interacció adients en situacions professionals variades.

4. Elabora documents i informes propis de l'àmbit professional del sector turístic o de la vida quotidiana, utilitzant els registres adequats a cada situació.

Críteris d'avaluació

4.1 Redacta textos clars i detallats sobre una varietat de temes relacionats amb l'àmbit professional, sintetitzant i avaluant informació i arguments procedents de diverses fonts.

4.2 Organitza la informació amb correcció, precisió, coherència i cohesió, sol·licitant i/o facilitant informació de tipus general o detallada.

4.3 Redacta informes, destacant-ne els aspectes significatius i oferint-ne detalls rellevants que serveixin de suport.

4.4 Emplena documentació específica de l'àmbit professional.

4.5 Aplica les fórmules establertes i el vocabulari específic en la realització de documents.

4.6 Resumeix articles, notícies o informacions de l'àmbit professional, utilitzant un vocabulari ampli per evitar la repetició freqüent.

4.7 Extreu la informació essencial de manuals d'instruccions tècnics i d'altres documents escrits habituals en la professió.

4.8 Utilitza les fórmules de cortesia pròpies del document a elaborar.

5. Aplica actituds i comportaments professionals del sector turístic en situacions de comunicació, seguint les convencions internacionals.

Críteris d'avaluació

5.1 Defineix els trets més significatius dels costums i usos del sector professional en l'ús de la llengua estrangera.

5.2 Descriu els protocols i les normes de relació social propis del país on s'utilitza la llengua estrangera.

5.3 Identifica els valors i les creences propis de la comunitat on es parla la llengua estrangera.

5.4 Identifica els aspectes socioprofessionals propis del sector en qualsevol tipus de text i/o conversa.

5.5 Aplica els protocols i les normes de relació social propis del país on es parla la llengua estrangera.

5.6 Reconeix els marcadors lingüístics de la procedència regional.

Continguts

1. Comprensió de missatges orals:

1.1 Reconeixement de missatges professionals del sector i quotidians. Missatges directes, telefònics, radiofònics, enregistrats.

1.2 Terminologia específica del sector dels serveis turístics.

1.3 Idees principals i secundàries.

1.4 Diferents accents de la llengua oral.

2. Interpretació de missatges escrits:

2.1 Comprensió de missatges, textos, articles professionals i quotidians.

2.2 Suports convencionals: correu postal, fax, burofax, entre d'altres, i suports telemàtics: correu electrònic, telefonia mòbil, agenda electrònica, entre d'altres.

2.3 Terminologia específica dels serveis turístics.

3. Producció de missatges orals:

- 3.1 Registres emprats en l'emissió de missatges orals. Terminologia específica del sector turístic.
- 3.2 Manteniment i seguiment del discurs oral: utilització del torn de paraula, manteniment i cessió. Suport, demostració de la comprensió, petició d'aclariment i altres.
- 3.3 Expressió fònica, entonació i ritme.
- 3.4 Entonació com a recurs de cohesió del text oral: ús dels patrons d'entonació.
- 3.5 Marcadors lingüístics de protocol en l'àmbit professional i social, normes de cortesia i diferències de registre.

4. Emissió de textos escrits:

- 4.1 Compleció de documents professionals del sector i de la vida quotidiana.
- 4.2 Elaboració de textos professionals del sector i de la vida quotidiana.
- 4.3 Adequació del text al context comunicatiu.
- 4.4 Registre.
- 4.5 Selecció lèxica, selecció d'estructures sintàctiques i selecció de contingut rellevant.
- 4.6 Coherència en el desenvolupament del text.

5. Coneixement de l'entorn sociocultural i professional:

- 5.1 Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països on s'utilitza la llengua anglesa.
- 5.2 Valoració de les normes socioculturals i protocol·làries en les relacions internacionals.
- 5.3 Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socioprofessional per tal de projectar una bona imatge de l'empresa.
- 5.4 Reconeixement de la llengua estrangera per aprofundir en coneixements que resultin d'interès al llarg de la vida personal i professional.
- 5.5 Ús de registres adequats segons el context de la comunicació, l'interlocutor i la intenció dels interlocutors.

Mòdul professional 10: segona llengua estrangera

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 7

Unitats formatives que el componen:

UF 1: segona llengua estrangera. 132 hores

UF 1: segona llengua estrangera

Durada: 132 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Reconeix informació professional i quotidiana del sector turístic continguda en discursos orals clars i senzills emesos en llengua estàndard, identificant-ne el contingut global del missatge.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Situa el missatge en el seu context professional.
- 1.2 Capta la idea principal del missatge.
- 1.3 Comprèn la informació específica del missatge.
- 1.4 Identifica l'actitud i la intenció dels interlocutors.
- 1.5 Extreu les idees principals d'un missatge emès per un mitjà de comunicació.
- 1.6 Identifica el fil argumental en situacions comunicatives enregistrades i/o visualitzades.
- 1.7 Determina els rols que apareixen en situacions comunicatives enregistrades i/o visualitzades.

2. Interpreta informació professional del sector turístic continguda en textos escrits senzills, analitzant-ne els continguts de forma comprensiva.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Llegeix de forma comprensiva textos específics de l'àmbit professional.
- 2.2 Identifica amb precisió la terminologia utilitzada.
- 2.3 Extreu informació rellevant d'un text relatiu a l'àmbit professional.
- 2.4 Realitza traduccions directes i inverses de textos senzills utilitzant material de suport, si escau.
- 2.5 Interpreta missatges tècnics rebuts a través de mitjans diversos: correu postal, fax, correu electrònic, entre d'altres.
- 2.6 Interpreta instruccions extenses i complexes relacionades amb l'àmbit professional.
- 2.7 Relaciona textos amb el sector professional.

CVE-DOGC-A-13064104-2013

2.8 Selecciona materials de consulta i diccionaris tècnics i utilitza suports de traducció tècnics i eines de traducció assistida o automatitzada de textos.

3. Emet missatges orals senzills, clars i ben estructurats, habituals en el sector turístic, utilitzant els registres adequats a cada situació.

Criteris d'avaluació

- 3.1 Comunica utilitzant fórmules senzilles, nexes d'unió i estratègies d'interacció.
- 3.2 Utilitza correctament la terminologia de la professió.
- 3.3 Descriu amb una certa fluïdesa l'entorn professional proper.
- 3.4 Fa la seqüència de les funcions i de les activitats més habituals pròpies de l'àmbit professional.
- 3.5 Fa presentacions, de forma clara, breu i preparada, sobre un tema de l'àmbit professional.
- 3.6 Utilitza normes de protocol en presentacions adaptades al seu nivell.
- 3.7 Respon a preguntes breus relacionades amb l'àmbit professional.
- 3.8 Intercanvia amb una certa fluïdesa informació específica.

4. Elabora textos senzills en llengua estàndard relacionats amb l'àmbit professional del sector turístic o la vida quotidiana, utilitzant els registres adequats a cada situació.

Criteris d'avaluació

- 4.1 Emplena informació bàsica en els documents professionals més habituals.
- 4.2 Confecciona sol·licituds d'ocupació a partir d'ofertes de treball donades.
- 4.3 Redacta un *curriculum vitae*.
- 4.4 Elabora informes amb objectius específics de comunicació de l'àmbit professional.
- 4.5 Redacta cartes comercials a partir d'instruccions detallades i models donats.
- 4.6 Resumeix les idees principals d'informacions donades, utilitzant els seus propis recursos lingüístics.
- 4.7 Organitza la informació de manera coherent i cohesionada.
- 4.8 Utilitza les formes de cortesia pròpies del document a elaborar.

5. Aplica actituds i comportaments professionals del sector turístic en situacions de comunicació, seguint les convencions internacionals.

Criteris d'avaluació

- 5.1 Defineix els trets més significatius dels costums i dels usos del sector professional en l'ús de la llengua estrangera.
- 5.2 Descriu els protocols i les normes de relació social propis del país on s'utilitza la llengua estrangera.
- 5.3 Identifica els valors i les creences pròpies de la comunitat on es parla la llengua estrangera.
- 5.4 Identifica els aspectes socioprofessionals propis del sector en qualsevol tipus de text i/o conversa.
- 5.5 Aplica els protocols i les normes de relació social propis del país on es parla la llengua estrangera.

Continguts

1. Comprensió de missatges orals:

- 1.1 Reconeixement de missatges professionals del sector i quotidians. Missatges directes, telefònics, radiofònics, enregistrats.
- 1.2 Terminologia específica del sector dels serveis turístics.
- 1.3 Idees principals i secundàries.
- 1.4 Diferents accents de llengua oral.

2. Interpretació de missatges escrits:

- 2.1 Comprensió de missatges, textos, articles professionals i quotidians.
- 2.2 Suports convencionals: correu postal, fax, burofax, entre d'altres, i suports telemàtics: correu electrònic, telefonia mòbil, agenda electrònica, etc.
- 2.3 Terminologia específica dels serveis turístics.

3. Producció de missatges orals:

- 3.1 Registres emprats en l'emissió de missatges orals. Terminologia específica del sector dels serveis turístics.
- 3.2 Manteniment i seguiment del discurs oral: utilització del torn de paraula, manteniment i cessió. Suport, demostració de la comprensió, petició d'aclariment i altres.
- 3.3 Expressió fònica, entonació i ritme.
- 3.4 Entonació com a recurs de cohesió del text oral: ús dels patrons d'entonació.
- 3.5 Marcadors lingüístics de protocol en l'àmbit professional i social, normes de cortesia i diferències de registre.

4. Emissió de textos escrits:

CVE-DOGC-A-13064104-2013

- 4.1 Compleció de documents professionals del sector i de la vida quotidiana.
- 4.2 Elaboració de textos senzills professionals del sector i de la vida quotidiana.
- 4.3 Adequació del text al context comunicatiu.
- 4.4 Registre.
- 4.5 Selecció lèxica, selecció d'estructures sintàctiques i selecció de contingut rellevant.
- 4.6 Ús dels signes de puntuació.
- 4.7 Coherència en el desenvolupament del text.

5. Coneixement de l'entorn sociocultural i professional:

- 5.1 Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països on s'utilitza la llengua estrangera.
- 5.2 Valoració de les normes socioculturals i protocol·làries en les relacions internacionals.
- 5.3 Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socioprofessional per tal de projectar una bona imatge de l'empresa.
- 5.4 Reconeixement de la llengua estrangera per aprofundir en coneixements que resultin d'interès al llarg de la vida personal i professional.

Mòdul professional 11: formació i orientació laboral

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 5

Unitats formatives que el componen:

UF 1: incorporació al treball. 66 hores

UF 2: prevenció de riscos laborals. 33 hores

UF 1: incorporació al treball

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Selecciona oportunitats d'ocupació, identificant les diferents possibilitats d'inserció i les alternatives d'aprenentatge al llarg de la vida.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Valora la importància de la formació permanent com a factor clau per a l'ocupabilitat i l'adaptació a les exigències del procés productiu.
- 1.2 Identifica els itineraris formatius i professionals relacionats amb el perfil professional del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics.
- 1.3 Planifica un projecte de carrera professional.
- 1.4 Determina les aptituds i actituds requerides per a l'activitat professional relacionada amb el perfil del títol.
- 1.5 Identifica els principals jaciments d'ocupació i d'inserció laboral per al tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics.
- 1.6 Determina les tècniques utilitzades en el procés de recerca d'ocupació.
- 1.7 Preveu les alternatives d'autoocupació als sectors professionals relacionats amb el títol.
- 1.8 Realitza la valoració de la personalitat, aspiracions, actituds i formació pròpies per prendre decisions.

2. Aplica les estratègies del treball en equip valorant-ne l'eficàcia i eficiència per assolir els objectius de l'organització.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Valora els avantatges del treball en equip en situacions de treball relacionades amb el perfil del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics.
- 2.2 Identifica els equips de treball que es poden constituir en una situació real de treball.
- 2.3 Determina les característiques de l'equip de treball eficaç davant els equips ineficaços.
- 2.4 Valora positivament l'existència necessària de diversitat de rols i opinions assumits pels membres d'un equip.
- 2.5 Reconeix la possible existència de conflicte entre els membres d'un grup com un aspecte característic de les organitzacions.
- 2.6 Identifica els tipus de conflictes i les seves fonts.
- 2.7 Determina procediments per resoldre conflictes.
- 2.8 Resol els conflictes presentats en un equip.
- 2.9 Aplica habilitats comunicatives en el treball en equip.

3. Exerceix els drets i compleix les obligacions que es deriven de les relacions laborals, reconeixent-les en els

diferents contractes de treball.

Críteris d'avaluació

- 3.1 Identifica les característiques que defineixen els nous entorns d'organització del treball.
 - 3.2 Identifica els conceptes bàsics del dret del treball.
 - 3.3 Distingeix els organismes que intervenen en la relació laboral.
 - 3.4 Determina els drets i deures derivats de la relació laboral.
 - 3.5 Analitza el contracte de treball i les principals modalitats de contractació aplicables al sector de l'allotjament turístic.
 - 3.6 Identifica les mesures de foment de la contractació per a determinats col·lectius.
 - 3.7 Valora les mesures de foment del treball.
 - 3.8 Identifica el temps de treball i les mesures per conciliar la vida laboral i familiar.
 - 3.9 Identifica les causes i efectes de la modificació, suspensió i extinció de la relació laboral.
 - 3.10 Analitza el rebut de salaris i hi identifica els principals elements que l'integren.
 - 3.11 Analitza les diferents mesures de conflicte col·lectiu i els procediments de solució de conflictes.
 - 3.12 Determina els elements de la negociació a l'àmbit laboral.
 - 3.13 Identifica la representació dels treballadors a l'empresa.
 - 3.14 Interpreta els elements bàsics d'un conveni col·lectiu aplicable a un sector professional relacionat amb el títol de tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics i la seva incidència en les condicions de treball.
4. Determina l'acció protectora del sistema de la Seguretat Social davant les diferents contingències cobertes, identificant-ne les diferents classes de prestacions.

Críteris d'avaluació

- 4.1 Valora el paper de la Seguretat Social com a pilar essencial per a la millora de la qualitat de vida dels ciutadans.
- 4.2 Enumera les diverses contingències que cobreix el sistema de la Seguretat Social.
- 4.3 Identifica els règims existents en el sistema de la Seguretat Social aplicable al sector del turisme.
- 4.4 Identifica les obligacions d'empresaris i treballadors en el sistema de la Seguretat Social.
- 4.5 Identifica les bases de cotització d'un treballador i les quotes corresponents a treballador i empresari.
- 4.6 Classifica les prestacions del sistema de la Seguretat Social.
- 4.7 Identifica els requisits de les prestacions.
- 4.8 Determina possibles situacions legals d'atur.
- 4.9 Reconeix la informació i els serveis de la plataforma de la Seguretat Social.

Continguts

1. Recerca activa d'ocupació:
 - 1.1 Valoració de la importància de la formació permanent per a la trajectòria laboral i professional del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics.
 - 1.2 Anàlisi dels interessos, aptituds i motivacions personals per a la carrera professional.
 - 1.3 Les capacitats clau del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics.
 - 1.4 El sistema de qualificacions professionals. Les competències i les qualificacions professionals del títol i de la família professional d'hoteleria i turisme.
 - 1.5 Identificació d'itineraris formatius i professionals relacionats amb el títol. Titulacions i estudis de la família professional d'hoteleria i turisme.
 - 1.6 Planificació de la carrera professional.
 - 1.7 Definició i anàlisi del sector professional turístic.
 - 1.8 Jaciments d'ocupació en turisme.
 - 1.9 Procés de recerca d'ocupació en empreses del sector.
 - 1.10 Oportunitats d'aprenentatge i ocupació a Europa.
 - 1.11 Tècniques i instruments de recerca d'ocupació.
 - 1.12 El procés de presa de decisions.
 - 1.13 Ofertes formatives adreçades a grups amb dificultats d'integració laboral.
 - 1.14 Igualtat d'oportunitats entre homes i dones.
 - 1.15 Valoració de l'autoocupació com a alternativa per a la inserció laboral.
 - 1.16 Valoració dels coneixements i les competències obtingudes mitjançant la formació continguda en el títol.
2. Gestió del conflicte i equips de treball:
 - 2.1 Valoració dels avantatges i inconvenients del treball d'equip per a l'eficàcia de l'organització.
 - 2.2 Equips al sector de l'allotjament turístic segons les funcions que exerceixen.
 - 2.3 Formes de participació en l'equip de treball.
 - 2.4 Conflicte: característiques, fonts i etapes.
 - 2.5 Mètodes per resoldre o suprimir el conflicte.

2.6 Aplicació d'habilitats comunicatives en el treball en equip.

3. Contractació:

- 3.1 Avantatges i inconvenients de les noves formes d'organització: flexibilitat, beneficis socials, entre d'altres.
- 3.2 El dret del treball: concepte i fonts.
- 3.3 Anàlisi de la relació laboral individual.
- 3.4 Drets i deures que es deriven de la relació laboral i la seva aplicació.
- 3.5 Determinació dels elements del contracte de treball, de les principals modalitats de contractació que s'apliquen en el sector del turisme i de les mesures de foment del treball.
- 3.6 Les condicions de treball: temps de treball i conciliació laboral i familiar.
- 3.7 Interpretació del rebut del salari.
- 3.8 Modificació, suspensió i extinció del contracte de treball.
- 3.9 Organismes laborals. Sistemes d'assessorament dels treballadors respecte als seus drets i deures.
- 3.10 Representació dels treballadors.
- 3.11 El conveni col·lectiu com a fruit de la negociació col·lectiva.
- 3.12 Anàlisi del conveni o convenis aplicables al treball del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics.

4. Seguretat Social, ocupació i desocupació:

- 4.1 Estructura del sistema de la Seguretat Social.
- 4.2 Determinació de les principals obligacions d'empresaris i treballadors en matèria de Seguretat Social: afiliació, altes, baixes i cotització.
- 4.3 Requisits de les prestacions.
- 4.4 Situacions protegides en la protecció per desocupació.
- 4.5 Identificació de la informació i els serveis de la plataforma de la Seguretat Social.

UF 2: prevenció de riscos laborals

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Avalua els riscos derivats de l'activitat professional, analitzant les condicions de treball i els factors de risc presents en l'entorn laboral.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Valora la importància de la cultura preventiva en tots els àmbits i activitats de l'empresa.
- 1.2 Relaciona les condicions laborals amb la salut del treballador o treballadora.
- 1.3 Classifica els factors de risc en l'activitat i els danys que se'n poden derivar.
- 1.4 Identifica les situacions de risc més habituals en els entorns de treball del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics.
- 1.5 Determina l'avaluació de riscos en l'empresa.
- 1.6 Determina les condicions de treball amb significació per a la prevenció en els entorns de treball relacionats amb el perfil professional del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics.
- 1.7 Classifica i descriu els tipus de danys professionals, amb especial referència a accidents de treball i malalties professionals, relacionats amb el perfil professional del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics.

2. Participa en l'elaboració d'un pla de prevenció de riscos en una petita empresa, identificant-ne les responsabilitats de tots els agents implicats.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Determina els principals drets i deures en matèria de prevenció de riscos laborals.
- 2.2 Classifica les diferents formes de gestió de la prevenció en l'empresa en funció dels diferents criteris establerts en la normativa sobre prevenció de riscos laborals.
- 2.3 Determina les formes de representació dels treballadors a l'empresa en matèria de prevenció de riscos.
- 2.4 Identifica els organismes públics relacionats amb la prevenció de riscos laborals.
- 2.5 Valora la importància de l'existència d'un pla preventiu en l'empresa, que inclogui la seqüenciació d'actuacions que cal realitzar en cas d'emergència.
- 2.6 Defineix el contingut del pla de prevenció en un centre de treball relacionat amb el sector professional del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics.
- 2.7 Proposa millores en el pla d'emergència i evacuació de l'empresa.

3. Aplica mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva, analitzant les situacions de risc en l'entorn laboral del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics.

Críteris d'avaluació

- 3.1 Determina les tècniques de prevenció i de protecció individual i col·lectiva que s'han d'aplicar per evitar els danys en el seu origen i minimitzar-ne les conseqüències en cas que siguin inevitables.
- 3.2 Analitza el significat i l'abast dels diferents tipus de senyalització de seguretat.
- 3.3 Analitza els protocols d'actuació en cas d'emergència.
- 3.4 Identifica les tècniques de classificació de ferits en cas d'emergència en què hi hagi víctimes de diversa gravetat.
- 3.5 Identifica els procediments d'atenció sanitària immediata.
- 3.6 Identifica la composició i l'ús de la farmaciola de l'empresa.
- 3.7 Determina els requisits i condicions per a la vigilància de la salut del treballador o treballadora i la seva importància com a mesura de prevenció.

Continguts

1. Avaluació de riscos professionals:
 - 1.1 L'avaluació de riscos en l'empresa com a element bàsic de l'activitat preventiva.
 - 1.2 Importància de la cultura preventiva en totes les fases de l'activitat professional.
 - 1.3 Efectes de les condicions de treball sobre la salut. L'accident de treball, la malaltia professional i les malalties inespecífiques.
 - 1.4 Risc professional. Anàlisi i classificació de factors de risc.
 - 1.5 Anàlisi de riscos relatius a les condicions de seguretat.
 - 1.6 Anàlisi de riscos relatius a les condicions ambientals.
 - 1.7 Anàlisi de riscos relatius a les condicions ergonòmiques i psicosocials.
 - 1.8 Riscos genèrics en el sector del turisme.
 - 1.9 Danys per a la salut ocasionats pels riscos.
 - 1.10 Determinació dels possibles danys a la salut dels treballadors que poden derivar-se de les situacions de risc detectades en el sector del turisme.
2. Planificació de la prevenció de riscos en l'empresa:
 - 2.1 Determinació dels drets i deures en matèria de prevenció de riscos laborals.
 - 2.2 Sistema de gestió de la prevenció de riscos a l'empresa.
 - 2.3 Organismes públics relacionats amb la prevenció de riscos laborals.
 - 2.4 Pla de la prevenció de riscos a l'empresa. Estructura. Accions preventives. Mesures específiques.
 - 2.5 Identificació de les responsabilitats en matèria de prevenció de riscos laborals.
 - 2.6 Determinació de la representació dels treballadors en matèria preventiva.
 - 2.7 Plans d'emergència i d'evacuació en entorns de treball.
3. Aplicació de mesures de prevenció i protecció en l'empresa:
 - 3.1 Determinació de les mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva.
 - 3.2 Interpretació de la senyalització de seguretat.
 - 3.3 Consignes d'actuació davant d'una situació d'emergència.
 - 3.4 Protocols d'actuació davant d'una situació d'emergència.
 - 3.5 Identificació dels procediments d'atenció sanitària immediata.
 - 3.6 Primeres actuacions en emergències amb ferits.

Mòdul professional 12: empresa i iniciativa emprenedora

Durada: 66 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 4

Unitats formatives que el componen:

UF 1: empresa i iniciativa emprenedora. 66 hores

UF 1: empresa i iniciativa emprenedora

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i críteris d'avaluació

1. Reconeix les capacitats associades a la iniciativa emprenedora, analitzant-ne els requeriments derivats dels llocs de treball i de les activitats empresarials.

Críteris d'avaluació

- 1.1 Identifica el concepte d'innovació i la seva relació amb el progrés de la societat i l'augment en el benestar dels individus.
- 1.2 Analitza el concepte de cultura emprenedora i la seva importància com a font de creació d'ocupació i

CVE-DOGC-A-13064104-2013

benestar social.

- 1.3 Identifica la importància que la iniciativa individual, la creativitat, la formació i la col·laboració tenen en l'èxit de l'activitat emprenedora.
- 1.4 Analitza la capacitat d'iniciativa en el treball d'una persona ocupada en una empresa relacionada amb el sector turístic.
- 1.5 Analitza el desenvolupament de l'activitat emprenedora d'un empresari que s'iniciï en el sector de l'allotjament turístic.
- 1.6 Analitza el concepte de risc com a element inevitable de tota activitat emprenedora.
- 1.7 Analitza el concepte d'empresari i els requisits i actituds necessaris per desenvolupar l'activitat empresarial.
- 1.8 Relaciona l'estratègia empresarial amb la missió, la visió i els valors de l'empresa.
- 1.9 Reconeix les noves eines i recursos per al foment de l'autoocupació, en especial els vivers d'empreses.
- 1.10 Defineix una determinada idea de negoci del sector que ha de servir de punt de partida per elaborar un pla d'empresa i que ha de facilitar unes bones pràctiques empresarials.

2. Defineix l'oportunitat de creació d'una microempresa, valorant-ne l'impacte sobre l'entorn d'actuació i incorporant-hi valors ètics.

Críteris d'avaluació

- 2.1 Identifica les funcions de producció o prestació de serveis, economicofinanceres, socials, comercials i/o de màrqueting i administratives d'una empresa.
- 2.2 Analitza l'empresa dins el sistema econòmic global.
- 2.3 Interpreta el paper que té l'empresa en el sistema econòmic local.
- 2.4 Analitza els principals components de l'entorn general que envolta una microempresa del sector de l'allotjament turístic.
- 2.5 Analitza la influència de les relacions d'empreses del sector de l'allotjament turístic amb els principals integrants de l'entorn específic.
- 2.6 Analitza els conceptes de cultura empresarial i imatge corporativa i la seva relació amb els objectius empresarials.
- 2.7 Analitza el fenomen de la responsabilitat social de les empreses i la seva importància com un element de l'estratègia empresarial i com un mecanisme de retorn a la societat.
- 2.8 Elabora el balanç social d'una empresa relacionada amb el sector turístic, incorporant els costos socials en què incorre i els beneficis socials que produeix.
- 2.9 Identifica pràctiques que incorporen valors ètics i socials en empreses relacionades amb el turisme.
- 2.10 Identifica els valors que aporten a l'empresa les polítiques de foment de la igualtat dins l'empresa.
- 2.11 Reconeix les oportunitats i amenaces existents en l'entorn d'una microempresa del sector turístic.
- 2.12 Determina la viabilitat econòmica i financera d'una microempresa relacionada amb el sector turístic.
- 2.13 Identifica els canals de suport i els recursos que l'Administració pública facilita a l'emprenedor o l'emprenedora.

3. Realitza activitats per a la constitució i posada en marxa d'una microempresa del sector turístic, seleccionant-ne la forma jurídica i identificant-ne les obligacions legals associades.

Críteris d'avaluació

- 3.1 Analitza les diferents formes jurídiques i organitzatives d'empresa més habituals.
- 3.2 Identifica els trets característics de l'economia cooperativa.
- 3.3 Especifica el grau de responsabilitat legal dels propietaris de l'empresa, en funció de la forma jurídica escollida.
- 3.4 Diferencia el tractament fiscal establert per a les diferents formes jurídiques de l'empresa.
- 3.5 Analitza els tràmits exigits per la legislació vigent per constituir una microempresa del sector dels allotjaments turístics, segons la forma jurídica escollida.
- 3.6 Identifica els organismes i les entitats que intervenen a l'hora de posar en funcionament una microempresa.
- 3.7 Cerca els diferents ajuts per crear microempreses del sector turístic disponibles a Catalunya i a la localitat de referència.
- 3.8 Especifica els beneficis que aporten la imatge corporativa i l'organització de la comunicació interna i externa a l'empresa.
- 3.9 Identifica les eines per estudiar la viabilitat econòmica i financera d'una microempresa.
- 3.10 Inclou en el pla d'empresa tots els aspectes relatius a l'elecció de la forma jurídica, estudi de viabilitat econòmica i financera, tràmits administratius, ajuts i subvencions, i el pla de màrqueting.
- 3.11 Identifica les vies d'assessorament i gestió administrativa externes existents a l'hora de posar en funcionament una microempresa.

4. Realitza activitats de gestió administrativa i financera d'una microempresa del sector turístic, identificant-ne les obligacions comptables i fiscals principals i coneixent-ne la documentació.

Críteris d'avaluació

- 4.1 Analitza els conceptes bàsics de comptabilitat i les tècniques de registre de la informació comptable.
- 4.2 Identifica les tècniques bàsiques d'anàlisi de la informació comptable, en especial les referents a la solvència, liquiditat i rendibilitat de l'empresa.
- 4.3 Defineix les obligacions fiscals d'una microempresa relacionada amb el sector del turisme.
- 4.4 Diferencia els tipus d'impostos al calendari fiscal.
- 4.5 Identifica la documentació bàsica de caràcter comercial i comptable per a una microempresa del sector del turisme i els circuits que la documentació esmentada segueix dins l'empresa.
- 4.6 Identifica els principals instruments de finançament bancari.
- 4.7 Situa correctament la documentació comptable i de finançament en el pla d'empresa.

Continguts

1. Iniciativa emprenedora:
 - 1.1 Innovació i desenvolupament econòmic. Característiques principals de la innovació en l'activitat del sector de l'allotjament turístic (materials, tecnologia, organització de la producció).
 - 1.2 Factors clau dels emprenedors: iniciativa, creativitat, formació i lideratge empresarial.
 - 1.3 L'actuació dels emprenedors com a empleats d'una empresa relacionada amb el sector turístic.
 - 1.4 L'actuació dels emprenedors com a empresaris d'una empresa relacionada amb el sector del turisme.
 - 1.5 Instruments per identificar les capacitats que afavoreixen l'esperit emprenedor.
 - 1.6 L'empresari. Actituds i requisits per exercir l'activitat empresarial.
 - 1.7 Objectius personals *versus* objectius empresarials. Missió, visió i valors d'empresa.
 - 1.8 El pla d'empresa i la idea de negoci en l'àmbit del turisme.
 - 1.9 Les bones pràctiques empresarials.
 - 1.10 Els serveis d'informació, orientació i assessorament. Els vivers d'empreses.
2. L'empresa i el seu entorn:
 - 2.1 Funcions bàsiques de l'empresa: de producció o prestació de serveis, economicofinanceres, socials, comercials i/o de màrqueting i administratives d'una empresa.
 - 2.2 L'empresa com a sistema: recursos, objectius i mètodes de gestió de la qualitat i mediambiental.
 - 2.3 Components del macroentorn: factors políticolegals, econòmics, socioculturals, demogràfics i/o ambientals i tecnològics.
 - 2.4 Anàlisi del macroentorn d'una microempresa del sector turístic.
 - 2.5 Components del microentorn: els clients, els proveïdors, els competidors, els productes o serveis substitutius i la societat.
 - 2.6 Anàlisi del microentorn d'una microempresa del sector de l'allotjament turístic.
 - 2.7 Elements de la cultura empresarial i valors ètics dins l'empresa. Imatge corporativa.
 - 2.8 Relacions d'una microempresa del sector turístic amb els agents socials.
 - 2.9 La responsabilitat social de l'empresa.
 - 2.10 Elaboració del balanç social: costos i beneficis socials per l'empresa.
 - 2.11 Igualtat i empresa: estratègies empresarials per aconseguir la igualtat dins l'empresa.
 - 2.12 Detecció d'oportunitats i amenaces del sector de l'allotjament turístic. Instruments de detecció.
 - 2.13 Determinació de la viabilitat econòmica i financera d'una microempresa relacionada amb el turisme.
 - 2.14 Detecció de noves oportunitats de negoci. Generació i selecció d'idees. Tècniques per generar idees de negoci.
 - 2.15 Recerca d'ajuts i subvencions per a la creació d'una microempresa.
 - 2.16 Instruments de suport de l'Administració pública a l'emprenedor o l'emprenedora.
3. Creació i posada en funcionament de l'empresa:
 - 3.1 Tipus d'empresa més comuns del sector de l'allotjament turístic.
 - 3.2 Característiques de les empreses cooperatives i les societats laborals.
 - 3.3 Organització d'una empresa del sector turístic: estructura interna. Organització de la comunicació interna i externa a l'empresa.
 - 3.4 Elecció de la forma jurídica i la seva incidència en la responsabilitat dels propietaris.
 - 3.5 La fiscalitat d'empreses del sector de l'allotjament turístic.
 - 3.6 Tràmits administratius per constituir una empresa del sector turístic.
 - 3.7 Recerca i tractament d'informació en els processos de creació d'una microempresa del sector turístic.
 - 3.8 Imatge corporativa de l'empresa: funcions i relació amb els objectius empresarials.
 - 3.9 Pla d'empresa: elecció de la forma jurídica, estudi de viabilitat econòmica i financera, tràmits administratius i gestió d'ajuts i subvencions d'una microempresa relacionada amb el sector turístic.
 - 3.10 Organització i responsabilitat en l'establiment del pla d'empresa.
4. Gestió empresarial:
 - 4.1 Elements bàsics de la comptabilitat.

CVE-DOGC-A-13064104-2013

- 4.2 Comptes anuals exigibles a una microempresa.
- 4.3 Anàlisi de la informació comptable.
- 4.4 La previsió de resultats.
- 4.5 Obligacions fiscals de les empreses: requisits i terminis de presentació de documents.
- 4.6 Les formes de finançament d'una empresa.
- 4.7 Tècniques bàsiques de gestió administrativa d'una empresa relacionada amb el sector turístic.
- 4.8 Documentació bàsica comercial i comptable i connexió entre elles.
- 4.9 Importància de la informació comptable de l'empresa.

Mòdul professional 13: projecte de gestió d'allotjament turístic

Durada: 66 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 5

Unitats formatives que el componen:

UF 1: projecte de gestió d'allotjament turístic. 66 hores

UF 1: projecte de gestió d'allotjament turístic

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica el mercat de l'allotjament, els diferents productes, l'organització econòmica i productiva i les oportunitats, relacionant-los amb el projecte que es vol implementar.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Classifica el teixit empresarial del sector en l'entorn del centre educatiu en funció de la mida de l'empresa i els tipus de productes elaborats.
- 1.2 Caracteritza les empreses tipus indicant-ne l'estructura organitzativa i les funcions de cada departament.
- 1.3 Analitza el mercat de l'allotjament: informes econòmics, estadístiques de vendes i altres pròpies del sector (ocupació, RevPar, entre d'altres), informació de revistes professionals, majoristes especialitzats, centrals de reserves i d'altres, identificant-ne les tendències de consum.
- 1.4 Analitza la competitivitat de les empreses del sector segons el tipus de producte o servei ofert.
- 1.5 Analitza la complexitat tecnològica i el cost econòmic de l'elaboració i l'oferta dels diferents productes o serveis.
- 1.6 Analitza la disponibilitat dels recursos humans i materials necessaris.
- 1.7 Identifica els canals de comercialització més habituals per a cada tipus de producte o servei.
- 1.8 Identifica les necessitats d'aprovisionament extern, contractació i coordinació de serveis externs i la gestió d'emmagatzematge.
- 1.9 Identifica la legislació específica relacionada amb l'oferta de productes i serveis d'allotjament.
- 1.10 Identifica la normativa que afecta el sector en relació amb la seguretat alimentària, la seguretat laboral i la seguretat mediambiental.
- 1.11 Detecta les oportunitats de negoci del sector i, si escau, oportunitats d'ocupació i autoocupació.
- 1.12 Selecciona en funció de la informació obtinguda l'orientació del projecte cap a una gamma/línia de productes o de serveis determinada.

2. Disseny un projecte d'allotjament relacionat amb les competències expressades en el títol, analitzant-ne la viabilitat econòmica i tecnològica.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Classifica els projectes vinculats amb el sector en funció de la seva tipologia.
- 2.2 Analitza la idoneïtat de la zona o regió per a la implantació del projecte.
- 2.3 Estableix els objectius que es pretenen aconseguir identificant l'abast del projecte.
- 2.4 Realitza l'estudi de viabilitat tècnica i econòmica del projecte.
- 2.5 Identifica els elements o les fases que componen el projecte i el seu contingut.
- 2.6 Preveu els recursos materials i personals necessaris per realitzar el projecte.
- 2.7 Detalla els elements o les fases que componen el projecte i el seu contingut.
- 2.8 Determina la documentació necessària per al seu disseny.
- 2.9 Elabora el plec de condicions per a l'aplicació del projecte.
- 2.10 Defineix els indicadors que garanteixen la qualitat del projecte.

3. Defineix i planifica l'execució del projecte detallant-ne les diferents fases del seu desenvolupament i la documentació associada.

Criteris d'avaluació

CVE-DOGC-A-13064104-2013

- 3.1 Identifica i extreu del projecte les necessitats i les operacions a realitzar.
 - 3.2 Fa la seqüència de les operacions ordenant-les en funció de les necessitats d'implementació.
 - 3.3 Determina els recursos i la logística necessària per a cada operació.
 - 3.4 Identifica les necessitats de permisos i autoritzacions.
 - 3.5 Determina els procediments d'actuació o execució de les operacions.
 - 3.6 Identifica els riscos inherents a la implementació, definint el pla de prevenció de riscos i els mitjans i equips necessaris.
 - 3.7 Determina els riscos mediambientals vinculats al projecte i les seves implicacions.
 - 3.8 Planifica l'assignació de recursos materials i humans i els temps d'execució.
 - 3.9 Realitza la valoració econòmica necessària per al desenvolupament del projecte.
 - 3.10 Defineix els indicadors que garanteixen la qualitat en l'execució del projecte.
 - 3.11 Defineix i elabora la documentació necessària per a la implementació o execució del projecte.
4. Gestiona el projecte definint-ne el procediment de seguiment i control.

Críteris d'avaluació

- 4.1 Assigna l'execució de les operacions en funció de la planificació establerta.
- 4.2 Defineix el procediment de seguiment de les operacions o intervencions.
- 4.3 Defineix el procediment per a la gestió de les incidències que poden presentar-se durant la realització de les operacions (anàlisi de la incidència, solució i registre).
- 4.4 Defineix el procediment per gestionar els possibles canvis en els recursos i operacions i en el seu sistema de registre.
- 4.5 Defineix el procediment d'acabament i tancament del projecte.
- 4.6 Defineix i elabora la documentació necessària per a l'acabament de les operacions i del projecte.
- 4.7 Estableix un sistema per garantir el compliment del plec de condicions del projecte.

Continguts

Els determina el centre educatiu.

Mòdul professional 14: formació en centres de treball

Durada: 350 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 22

Resultats d'aprenentatge i críteris d'avaluació

1. Identifica l'estructura, l'organització i les condicions de treball de l'empresa, centre o servei, relacionant-les amb les activitats que realitza.

Críteris d'avaluació

- 1.1 Identifica les característiques generals de l'empresa, centre o servei i l'organigrama i les funcions de cada àrea.
 - 1.2 Identifica els procediments de treball en el desenvolupament de l'activitat.
 - 1.3 Identifica les competències dels llocs de treball en el desenvolupament de l'activitat.
 - 1.4 Identifica les característiques del mercat o entorn, tipus d'usuaris i proveïdors.
 - 1.5 Identifica les activitats de responsabilitat social de l'empresa, centre o servei envers l'entorn.
 - 1.6 Identifica el flux de serveis o els canals de comercialització més freqüents en aquesta activitat.
 - 1.7 Relaciona avantatges i inconvenients de l'estructura de l'empresa, centre o servei, davant d'altres tipus d'organitzacions relacionades.
 - 1.8 Identifica el conveni col·lectiu o el sistema de relacions laborals al qual s'acull l'empresa, centre o servei.
 - 1.9 Identifica els incentius laborals, les activitats d'integració o de formació i les mesures de conciliació en relació amb l'activitat.
 - 1.10 Valora les condicions de treball en el clima laboral de l'empresa, centre o servei.
 - 1.11 Valora la importància de treballar en grup per aconseguir amb eficàcia els objectius establerts en l'activitat i resoldre els problemes que es plantegen.
2. Desenvolupa actituds ètiques i laborals pròpies de l'activitat professional d'acord amb les característiques del lloc de treball i els procediments establerts pel centre de treball.

Críteris d'avaluació

- 2.1 Compleix l'horari establert.
- 2.2 Mostra una presentació personal adequada.
- 2.3 És responsable en l'execució de les tasques assignades.
- 2.4 S'adapta als canvis de les tasques assignades.

CVE-DOGC-A-13064104-2013

- 2.5 Manifesta iniciativa en la resolució de problemes.
 - 2.6 Valora la importància de la seva activitat professional.
 - 2.7 Manté organitzada la seva àrea de treball.
 - 2.8 Té cura dels materials, equips o eines que utilitza en la seva activitat.
 - 2.9 Manté una actitud clara de respecte vers al medi ambient.
 - 2.10 Estableix una comunicació i relació eficaç amb el personal de l'empresa.
 - 2.11 Es coordina amb els membres del seu equip de treball.
3. Realitza les activitats formatives de referència seguint protocols establerts pel centre de treball.

Críteris d'avaluació

- 3.1 Executa les tasques segons els procediments establerts.
- 3.2 Identifica les característiques particulars dels mitjans de producció, equips i eines.
- 3.3 Aplica les normes de prevenció de riscos laborals en l'activitat professional.
- 3.4 Fa servir els equips de protecció individual segons els riscos de l'activitat professional i les normes establertes pel centre de treball.
- 3.5 Aplica les normes internes i externes vinculades a l'activitat.
- 3.6 Obté la informació i els mitjans necessaris per realitzar l'activitat assignada.
- 3.7 Interpreta i expressa la informació amb la terminologia o simbologia i els mitjans propis de l'activitat.
- 3.8 Detecta anomalies o desviacions en l'àmbit de l'activitat assignada, n'identifica les causes i hi proposa possibles solucions.

Activitats formatives de referència:

1. Pla d'activitats a realitzar relacionades amb l'àrea de pisos.
 - 1.1 Formalització de la documentació interna i externa que es deriva de la gestió diària del departament de pisos.
 - 1.2 Intervenció en la preparació, revisió i utilització dels equips, materials i productes assignats i col·laboració en altres activitats pròpies del departament.
 - 1.3 Participació en les operacions d'emmagatzematge, classificació i control dels materials, estris, equips i productes.
 - 1.4 Participació en les decisions de compra, reposició i retirada de material, roba o mobiliari de les estances.
 - 1.5 Participació en la realització de registres de manteniment i conservació de les instal·lacions i maquinària del departament.
 - 1.6 Realització i/o col·laboració en la supervisió i execució dels processos de neteja i posada a punt de les unitats d'allotjament, zones nobles i àrees comunes de l'establiment.
 - 1.7 Contribució en l'organització dels horaris, torns i distribució de tasques del personal del departament.
 - 1.8 Contribució en la supervisió i execució dels processos relacionats amb la llenceria i bugaderia.
 - 1.9 Aprovisionament de roba a d'altres departaments de l'establiment així com lliurament de peticions de serveis de bugaderia i llenceria a clients.
 - 1.10 Realització de conjunts florals o elements decoratius adaptats a l'estança i la finalitat que es fixi.
 - 1.11 Aplicació i seguiment de les normes de seguretat i higiene en les tasques de neteja i bugaderia, tenint en compte les polítiques de gestió mediambiental.
 - 1.12 Col·laboració en el control diari de l'estat de les habitacions de l'establiment i dels moviments de clients.
 - 1.13 Aplicació a la gestió del departament dels programes informàtics específics.
2. Pla d'activitats a realitzar relacionades amb l'àrea de reserves, recepció i consergeria.
 - 2.1 Informació als clients dels serveis i de les ofertes de què disposa l'establiment utilitzant, si escau, una llengua estrangera.
 - 2.2 Atenció a les comunicacions telefòniques internes i externes utilitzant, si escau, una llengua estrangera.
 - 2.3 Acolliment dels clients a la recepció utilitzant, si escau, una llengua estrangera.
 - 2.4 Atenció a les demandes dels clients i resolució de les peticions o queixes plantejades durant l'estada.
 - 2.5 Comprovació de l'estat d'ocupació mitjançant el quadre de situació de les habitacions i la seva planificació.
 - 2.6 Comprovació d'arribades i sortides i el seu registre.
 - 2.7 Control diari de clients no presentats (*no-show*).
 - 2.8 Formalització de la documentació d'entrada de clients i assignació d'habitacions.
 - 2.9 Actualització de la planificació de reserves segons les demandes formulades.
 - 2.10 Control de la disponibilitat d'habitacions.
 - 2.11 Atenció de les reserves formulades pels clients, tant presencials com telefòniques o telemàtiques.
 - 2.12 Registre de reserves i documentació derivada.
 - 2.13 Comunicació als altres departaments de les arribades i sortides de clients, així com d'altres situacions derivades de l'estada.

CVE-DOGC-A-13064104-2013

- 2.14 Registre i facturació de serveis als clients, a partir dels registres de consum dels diferents departaments.
- 2.15 Aplicació de la tarifa adient en funció del tipus de clients, canal de distribució i període.
- 2.16 Participació en l'establiment del RevPar.
- 2.17 Formalització del procés de sortida dels clients en finalitzar l'estada.
- 2.18 Formalització i liquidació de les factures dels clients en finalitzar l'estada.
- 2.19 Lloguer dels cofres de seguretat als clients i comercialització, reserva i venda d'altres serveis complementaris de l'establiment.
- 2.20 Càlcul de les liquidacions i facturacions dels proveïdors.
- 2.21 Aplicació a la gestió del departament dels programes informàtics específics.
- 2.22 Aplicació dels ítems de qualitat als serveis prestats segons les instruccions establertes i la informació dels desajustos observats en el control de qualitat dels serveis.

3. Pla d'activitats a realitzar relacionades amb el departament de vendes o de comercialització d'esdeveniments.

- 3.1 Formalització de la documentació derivada de la planificació i organització d'esdeveniments.
- 3.2 Participació en accions de comercialització i comunicació d'esdeveniments.
- 3.3 Col·laboració en les accions d'informació, reserva i planificació d'esdeveniments.
- 3.4 Actualització de la planificació (*planning*) d'esdeveniments operant amb aplicacions informàtiques.
- 3.5 Implicació en la supervisió i execució del desenvolupament d'un esdeveniment.
- 3.6 Participació en la previsió i aplicació de normes de protocol en actes i esdeveniments realitzats en l'establiment.
- 3.7 Participació en l'elaboració de pressupostos de serveis d'esdeveniments.
- 3.8 Observació i valoració de l'aplicació de polítiques de disseny de preus i estratègies de comercialització d'un esdeveniment.
- 3.9 Col·laboració en l'organització, la preparació i el control d'una acció de publicitat o de màrqueting.
- 3.10 Obtenció de dades del sector serveis, de l'àmbit turístic i dels recursos turístics de les empreses d'allotjament turístic.
- 3.11 Participació en l'estudi de la demanda o de l'oferta turística.
- 3.12 Tractament de les dades derivades de la recerca en un suport informàtic.
- 3.13 Formalització de la documentació derivada del procés.
- 3.14 Participació en l'avaluació del grau de satisfacció dels clients i del control de vendes dels serveis.

6. Incorporació de la llengua anglesa en el cicle formatiu

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Interpreta informació professional en llengua anglesa (manuais tècnics, instruccions, catàlegs de productes i/o serveis, articles tècnics, informes, normativa, entre d'altres), aplicant-la a les activitats professionals més habituals.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Aplica a situacions professionals la informació continguda en textos tècnics o normativa relacionats amb l'àmbit professional.
- 1.2 Identifica i selecciona amb agilitat els continguts rellevants de novetats, articles, notícies, informes i normativa sobre diversos temes professionals.
- 1.3 Analitza detalladament les informacions específiques seleccionades.
- 1.4 Actua en conseqüència per donar resposta als missatges tècnics rebuts a través de suports convencionals (correu postal, fax) o telemàtics (correu electrònic, web).
- 1.5 Selecciona i extreu informació rellevant en llengua anglesa, segons prescripcions establertes, per elaborar en llengua pròpia comparatives, informes breus o extractes.
- 1.6 Completa en llengua anglesa documentació i/o formularis habituals del camp professional.
- 1.7 Utilitza suports de traducció tècnics i les eines de traducció assistida o automatitzada de textos.

2. Es comunica en llengua anglesa, per escrit i/o oralment, amb clients o usuaris utilitzant-la en situacions professionals habituals.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Elabora documentació i textos relacionats amb les funcions més habituals de la professió.
- 2.2 Utilitza amb agilitat la documentació i textos escrits en llengua anglesa habituals en situacions professionals diverses.
- 2.3 Manté converses en llengua anglesa en situacions professionals habituals.
- 2.4 Utilitza normes de protocol en l'atenció al client o usuari.

CVE-DOGC-A-13064104-2013

- 2.5 Aplica amb fluïdesa la terminologia de la professió en llengua anglesa.
 2.6 Empra les estratègies comunicatives adequades a cada situació professional.
 2.7 Resol amb autonomia els problemes de comprensió i d'expressió en les comunicacions professionals.
 2.8 Utilitza suports de traducció tècnics i les eines de traducció assistida o automatitzada de textos.

Aquests resultats d'aprenentatge s'han d'aplicar almenys en un dels mòduls següents del cicle formatiu: estructura del mercat turístic, recepció i reserves, gestió del departament de pisos, protocol i relacions públiques, màrqueting turístic, comercialització d'esdeveniments, direcció d'allotjaments turístics i recursos humans en l'allotjament.

7. Espais

Espai formatiu	Superfície m ² (30 alumnes)	Superfície m ² (20 alumnes)	Grau d'ús
Aula polivalent	45	30	50%
Taller de bugaderia llenceria	60	40	5%
Aula de recepció	60	40	25%
Aula d'allotjament	60	40	20%

8. Professorat

8.1 Professorat de centres docents dependents del Departament d'Ensenyament

L'atribució docent dels mòduls professionals que constitueixen els ensenyaments d'aquest cicle formatiu correspon als professors del cos de catedràtics d'ensenyament secundari, del cos de professors d'ensenyament secundari i del cos de professors tècnics de formació professional, segons escaigui, de les especialitats establertes a continuació.

Especialitats dels professors amb atribució docent en els mòduls professionals del cicle formatiu de gestió d'allotjaments turístics:

Mòdul professional	Especialitat dels professors	Cos
Estructura del mercat turístic	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Recepció i reserves	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Gestió del departament de pisos	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Protocol i relacions públiques	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Màrqueting turístic	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Comercialització d'esdeveniments	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Direcció d'allotjaments turístics	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Recursos humans en l'allotjament	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Anglès	Anglès Hoteleria i turisme*	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Segona llengua estrangera	Llengua estrangera Hoteleria i turisme*	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Formació i orientació laboral	Formació i orientació laboral	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Empresa i iniciativa emprenedora	Formació i orientació laboral	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Projecte de gestió d'allotjament turístic	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari

CVE-DOGC-A-13064104-2013

*amb habilitació lingüística corresponent al nivell B2 del Marc comú europeu de referència.

Amb caràcter excepcional, el mòdul professional de gestió del departament de pisos es podrà assignar també a professors especialistes.

8.2 Titulacions equivalents a efectes de docència

Cos	Especialitat dels professors	Titulació
Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari	Formació i orientació laboral	Diplomat o diplomada en ciències empresarials Diplomat o diplomada en relacions laborals Diplomat o diplomada en treball social Diplomat o diplomada en educació social Diplomat o diplomada en gestió i administració pública
Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari	Hoteleria i turisme	Diplomat o diplomada en turisme

8.3 Professorat de centres de titularitat privada o de titularitat pública diferent del Departament d'Ensenyament

Mòduls professionals	Titulació
Estructura del mercat turístic Recepció i reserves Gestió del departament de pisos Protocol i relacions públiques Màrqueting turístic Comercialització d'esdeveniments Direcció d'allotjaments turístics Recursos humans a l'allotjament turístic Anglès Segona llengua estrangera Formació i orientació laboral Empresa i iniciativa emprenedora Projecte de gestió d'allotjament turístic	Llicenciat o llicenciada, enginyer o enginyera, arquitecte o arquitecta, o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents Diplomat o diplomada, enginyer tècnic o enginyera tècnica, o arquitecte tècnic o arquitecta tècnica o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents

Amb caràcter excepcional, el mòdul professional de gestió del departament de pisos es podrà assignar també a professors especialistes.

9. Convalidacions

9.1 Convalidacions entre els crèdits i mòduls professionals del cicle formatiu d'allotjament a l'empresari de la LOGSE (Decret 52/1998, de 3 de març) i els mòduls professionals del currículum que s'estableixen en aquest Decret

CFGS (LOGSE)	CFGS (LOE)	
Crèdits	Mòduls	Mòduls professionals
Recepció i atenció al client	Recepció i atenció al client	Recepció i reserves Recursos humans en l'allotjament Protocol i relacions públiques
Regidoria de pisos	Regidoria de pisos	Gestió del departament de pisos
		Direcció d'allotjaments

CVE-DOGC-A-13064104-2013

Organització i control de l'allotjament	Organització i control de l'allotjament	turístics
Comercialització de productes i serveis turístics	Comercialització de productes i serveis turístics	Màrqueting turístic Estructura del mercat turístic
Llengua estrangera	Llengua estrangera	Anglès (*)
Segona llengua estrangera	Segona llengua estrangera	Segona llengua estrangera
Formació en centres de treball	Formació en centres de treball	Formació en centres de treball

(*) Sempre que el crèdit de llengua estrangera o segona llengua estrangera sigui anglès.

9.2 Altres convalidacions

Convalidacions entre els crèdits del CFGS allotjament LOGSE i les unitats formatives del currículum que s'estableixen en aquest Decret

Crèdits del CFGS allotjament	Unitats formatives dels mòduls professionals del CFGS gestió d'allotjaments turístics
Formació i orientació laboral	Unitats formatives del mòdul professional de formació i orientació laboral: UF 1: incorporació al treball
Síntesi	Unitats formatives del mòdul professional de projecte: UF 1: projecte de gestió d'allotjament turístic

10. Correspondències

10.1 Correspondència de les unitats de competència amb els mòduls professionals que formen part del currículum d'aquest cicle formatiu per a la convalidació

Unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya	Mòduls professionals
UC_1-0263-11_3: executar i controlar les reserves i accions comercials en la recepció hotelera	Màrqueting turístic
UC_2-0264-11_3: realitzar les activitats pròpies de la recepció hotelera	Recepció i reserves Protocol i relacions públiques
UC_2-0265-11_3: gestionar departaments de l'àrea d'allotjament	Recepció i reserves Gestió del departament de pisos
UC_2-1067-11_3: definir i organitzar els processos del departament de pisos i prestar atenció als clients	Gestió del departament de pisos Protocol i relacions públiques
UC_2-1068-11_3: supervisar els processos del departament de pisos	Gestió del departament de pisos
UC_2-1057-11_2: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats turístiques	Anglès (*)

(*) Es pot convalidar d'acord amb el que disposa l'article 66.4 de la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació.

10.2 Correspondència dels mòduls professionals que formen part del currículum d'aquest cicle formatiu amb les unitats de competència per a l'acreditació

Mòduls professionals	Unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya
Recepció i reserves Màrqueting turístic Estructura del mercat turístic	UC_1-0263-11_3: executar i controlar les reserves i accions comercials en la recepció hotelera
Recepció i reserves Protocol i relacions públiques	UC_2-0264-11_3: realitzar les activitats pròpies de la recepció hotelera
Recepció i reserves Gestió del departament de	

CVE-DOGC-A-13064104-2013

pisos Recursos humans en l'allotjament	UC_2-0265-11_3: gestionar departaments de l'àrea d'allotjament
Direcció d'allotjaments turístics	UC_2-1042-11_2: gestionar i comercialitzar serveis propis de l'allotjament rural
Protocol i relacions públiques Gestió del departament de pisos Recursos humans en l'allotjament	UC_2-1067-11_3: definir i organitzar els processos del departament de pisos i prestar atenció als clients
Gestió del departament de pisos	UC_2-1068-11_3: supervisar els processos del departament de pisos
Anglès	UC_2-1057-11_2: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats turístiques

(13.064.104)