

Xedapen Orokorrak

HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE
ETA IKERKETA SAILA

3680

116/2010 DEKRETUA, apirilaren 13koa, Turismo-ostatuak kudeatzeko goi-mailako teknikariaren tituluari dagokion curriculuma ezartzen duena.

Kualifikazioei eta Lanbide Heziketari buruzko ekainaren 19ko 5/2002 Lege Organikoaren 10.1 artikulua ezartzen duenez, Estatuko Administrazio Orokorrak finkatuko ditu Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionalan aditzera emandako lanbide-prestakuntzako eskaintzak osatuko dituzten profesionaltasun-ziurtagiriak eta -tituluak, betiere Konstituzioaren 149.1.30 eta 7. artikuluan xedatutakoaren arabera eta Lanbide Heziketaren Kontseilu Nagusiari kontsultatu ondoren.

Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren 39.6. artikulua xedatzen duenez, Espainiako Gobernuak, autonomia-erkidegoei kontsultatu ostean, lanbide-heziketako ikasketei dagozkien titulazioak ezarriko ditu, baita titulazio horietako bakoitzaren curriculumaren oinarriko alderdiak ere.

Hezkuntza-sistemako lanbide-heziketaren antolamendu orokorra ezartzen duen abenduaren 15eko 1538/2006 Errege Dekretuaren 6. artikuluan definitzen da lanbide-heziketako tituluen egitura. Horretarako, Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionala, Europar Batasunak finkatutako arretzaraueak, eta gizarte-intereseko beste alderdi batzuk hartu dira kontuan. Bestalde, Errege Dekretu horren 7. artikulua zehazten du titulu horien lanbide-profila, eta horren bidez hartuko dira konpetentzia orokorra, konpetentzia profesionalak, pertsonalak eta sozialak, eta, hala badagokio, tituluei dagozkien Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionalaren konpetentzia-atalak.

Abenduaren 14ko 1686/2007 Errege Dekretuak Turismo-ostatuak kudeatzeko goi-mailako teknikariaren titulua ezartzen du eta tituluaren gutxieneko irakaskuntzak finkatzen ditu. Azken arau horrek, hain zuzen ere, ordezkatzeko du abenduaren 17ko 2216/1993 Errege Dekretuak ezarritako Ostatuak goi-mailako teknikariaren tituluaren erregulazioa.

Bestetik, hezkuntza-sistemako lanbide-heziketaren antolamendu orokorra ezartzen duen 1538/2006 Errege Dekretuaren 17. artikulua xedatzen duenez, hezkuntza-administrazioek ezarriko dituzte Lanbide Heziketako irakaskuntzen curriculumak. Edonola ere, Errege Dekretu horretan bertan xedatutakoa eta titulu bakoitza erregulatzeko duten arauetan xedatutakoa errespetatu beharko dute.

Disposiciones Generales

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN,
UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN

3680

DECRETO 116/2010, de 13 de abril de 2010, por el que se establece el currículo correspondiente al Título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, establece en el artículo 10.1 que la Administración General del Estado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 149.1.30.^a y 7.^a de la Constitución, y previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, determinará los títulos y los certificados de profesionalidad, que constituirán las ofertas de formación profesional referidas al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, dispone en el artículo 39.6 que el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, establecerá las titulaciones correspondientes a los estudios de formación profesional, así como los aspectos básicos del currículo de cada una de ellas.

El Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo define en el artículo 6, la estructura de los títulos de formación profesional, tomando como base el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social. El artículo 7 concreta el perfil profesional de dichos títulos, que incluirá la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales, las cualificaciones y, en su caso, las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en los títulos.

El Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos y fija sus enseñanzas mínimas. Esta última norma procede a sustituir la regulación del Título de Técnico Superior en Alojamiento, establecido por el Real Decreto 2216/1993, de 17 de diciembre.

Por otro lado, el artículo 17 del precitado Real Decreto 1538/2006, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo dispone que las Administraciones educativas establecerán los currículos de las enseñanzas de Formación profesional respetando lo en él dispuesto y en las normas que regulen los títulos respectivos.

Euskal Autonomia Erkidegoaren berezko eskumeneen esparruari dagokionez, Autonomia Estatutuaren 16. artikuluan aditzera ematen denez, «Konstituzioaren lehen erabaki gehigarrian erabakitzen dena aplikatzeko, irakaskuntza, zabalera, maila, gradu, era eta espezialitate guztietan, Euskal Herriko Komunitate Autonomoaren konpetentziapean dago, Konstituzioaren 27. artikulua eta berori zehaztuko duten Lege Organikoei, haren 149.1.30 artikulua Estatuari ematen dizkion ahalmenei eta guztiori betetzeko eta bermatzeko behar den goi inspektioari kalterik egiteke».

Bestalde, otsailaren 26ko 32/2008 Dekretuak, hezkuntza-sistemaren barruan, Lanbide Heziketaren antolamendua eta araudia ezartzen ditu Euskal Autonomia Erkidegoaren esparrurako.

Azaldutako aurrekariaren arabera, dekretu honen helburua da Turismo-ostatuak kudeatzeko goi-mailako teknikariaren tituluari dagozkion Lanbide Heziketako irakaskuntzetarako curriculuma ezartzea Euskal Autonomia Erkidegorako, Turismo-ostatuak kudeatzeko goi-mailako teknikariaren titulua ezartzen duen eta titulua gutxieneko irakaskuntzak finkatzen dituen abenduaren 14ko 1686/2007 Errege Dekretuaren bidez.

Turismo-ostatuak kudeatzeko goi-mailako teknikariaren titulua curriculumean alderdi hauek deskribatzen dira: alde batetik, tituluak adierazten duen lanbide-profila (kualifikazioak eta konpetentzia-atalak zerrendatzen dira, eta konpetentzia profesionalak, pertsonalak eta sozialak deskribatzen dira); eta, bestetik, tituluak biltzen dituen helburu orokorren eta lanbide-moduluen bidez, besteak beste, ezarritako irakaskuntzak (lanbide-modulu bakoitzari dagozkion ikaskuntzaren emaitzak, ebaluazio-irizpideak eta edukiak, eta horiek antolatu eta ezartzeko jarraibideak eta zehaztapenak barne hartuta).

Helburu orokorrak profileen deskribatzen diren konpetentzia profesional, pertsonal eta sozialetatik aterata dira. Haietan, ikasleak heziketa-zikloaren amaieran eskuratu behar dituen gaitasunak eta lorpenak adierazten dira; hortaz, heziketa-zikloa osatzen duten lanbide-moduluetako bakoitzean landu beharreko edukiak eta ikasleak bereganatu behar dituen ikaskuntzaren emaitzak lortzeko lehen iturria dira.

Modulu bakoitzean jasotako edukiak irakatsi eta ikasteko prozesuaren euskarria dira; ikasleak trebetasun eta abilezia teknikoak, etorkizun profesionalean aurrera egiteko kontzeptuzko oinarri zabala eta lortu nahi den kualifikazioarekiko lanbide-nortasun koherentea islatuko duten portaerak eskura dituzten.

Honako Dekretu hau bideratzean, emakumeen eta gizonen berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legearen 19. artikulutik 22. artikulura bitartean aurrerikosten diren izapideak bete dira.

Así, en lo referente al ámbito competencial propio de la Comunidad Autónoma del País Vasco, el Estatuto de Autonomía establece en su artículo 16 que «En aplicación de lo dispuesto en la disposición adicional primera de la Constitución, es de la competencia de la Comunidad Autónoma del País Vasco la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, sin perjuicio del artículo 27 de la Constitución y Leyes Orgánicas que lo desarrollen, de las facultades que atribuye al Estado el artículo 149.1.30.^a de la misma y de la alta inspección necesaria para su cumplimiento y garantía».

Por su parte, el Decreto 32/2008, de 26 de febrero, establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo, en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

De acuerdo con los antecedentes expuestos, el objetivo del presente Decreto es establecer para la Comunidad Autónoma del País Vasco el currículo para las enseñanzas de Formación Profesional correspondientes al Título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, al amparo del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos y fija sus enseñanzas mínimas.

En el currículo del presente Título, Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, se describen por un lado, el perfil profesional que referencia el título con la enumeración de cualificaciones y unidades de competencia y la descripción de las competencias profesionales, personales y sociales y por otro lado, las enseñanzas que establecen, entre otros elementos, los objetivos generales y módulos profesionales que lo componen con los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos de cada uno de ellos, así como directrices y determinaciones para su organización e implantación.

Los objetivos generales extraídos de las competencias profesionales, personales y sociales descritas en el perfil, expresan las capacidades y logros que al finalizar el ciclo formativo el alumnado ha debido adquirir y son la primera fuente para obtener los resultados de aprendizaje que se deben alcanzar y contenidos que se deben abordar en cada uno de los módulos profesionales que componen el ciclo formativo.

Los contenidos expresados en cada módulo, constituyen el soporte del proceso de enseñanza-aprendizaje para que el alumnado logre unas habilidades y destrezas técnicas, un soporte conceptual amplio para progresar en su futuro profesional y unos comportamientos que reflejen una identidad profesional coherente con la cualificación deseada.

En la tramitación del presente Decreto se han realizado los trámites previstos en los artículos 19 a 22 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

Hori dela-eta, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa sailburuak proposatuta, Lanbide Heziketako Euskal Kontseiluak emandako txostenarekin eta gainerako aginduzko txostenekin, Euskadiko Aholku Batzorde Juridikoarekin bat etorritik, irailaren 12ko 167/2006 Dekretuak onartutako antolamendu eta funtzionamendu erregelamenduaren 33. artikulua zehazten duenez, eta Jaurlaritzaren Kontseiluak 2010eko apirilaren 13an egindako bilkuran eztabaidatu eta onartu ondoren, hauxe

XEDATU DUT:

I. KAPITULUA
XEDAPEN OROKORRA

1. artikulua.– Xedea eta aplikazio-esparrua.

1.– Dekretu honek Turismo-ostatuak kudeatzeko goi-mailako teknikariaren tituluari dagozkion Lanbide Heziketako irakaskuntzetarako curriculuma ezartzen du Euskal Autonomia Erkidegorako.

2.– Ikastetxeak duen autonomia pedagogikoaren eta antolamendukoaren ildotik, hari dagokio bere Ikastetxearen Ikasketa Proiektua ezartzea, eta proiektu horretan ezarriko ditu bere irakaskuntza-lanaren ezaugarriak eta nortasuna zehazteko, eta lanbide-moduluen programazioak prestatzeari buruzko irizpideak finkatzeko beharrezko erabakiak.

3.– Ikastetxearen Ikasketa Proiektuaren esparruan, heziketa-zikloaren ardura duen irakasle-taldeari eta, zehazki, irakasle bakoitzari dagokio programazioak prestatzea. Horretarako, ezartzen diren helburu orokorrak kontuan izan beharko ditu, lanbide-modulu bakoitzean bildutako ikaskuntzaren emaitzak eta edukiak errespetatu beharko ditu, eta (oso garrantzitsua) irakaskuntzen erreferentziazko lanbide-profila hartu beharko du euskarri.

II. KAPITULUA
TITULUAREN IDENTIFIKAZIOA ETA LANBIDE
PROFILA

2. artikulua.– Tituluaren identifikazioa.

Turismo-ostatuak kudeatzeko goi-mailako teknika-riaren tituluaren elementu hauek identifikatzen dute:

Izena: Turismo-ostatuak kudeatzea.

Maila: Goi-mailako Lanbide Heziketa.

Iraupena: 2000 ordu.

Lanbide-arloa: Ostalaritza eta turismoa.

Kodea: INSN-5b (Irakaskuntzaren Nazioarteko Sailkapen Normalizatua).

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Educación, Universidades e Investigación, con informe del Consejo Vasco de Formación Profesional y demás informes preceptivos, de acuerdo con la Comisión Jurídica Asesora de Euskadi, tal y como se determina en el artículo 33 del Reglamento de organización y funcionamiento de la misma aprobado por Decreto 167/2006 de 12 de septiembre y previa deliberación y aprobación del Consejo de Gobierno en su sesión celebrada el día 13 de abril de 2010,

DISPONGO:

CAPÍTULO I
DISPOSICIÓN GENERAL

Artículo 1.– Objeto y ámbito de aplicación.

1.– Este Decreto establece para la Comunidad Autónoma del País Vasco el currículo para las enseñanzas de Formación Profesional correspondientes al Título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.

2.– En el marco de la autonomía pedagógica y organizativa de que se dispone, corresponde al centro educativo establecer su Proyecto Curricular de Centro, en el cual abordará las decisiones necesarias para concretar sus características e identidad en la labor docente así como para determinar los criterios para elaborar las programaciones de los módulos profesionales.

3.– En el marco del Proyecto Curricular de Centro, corresponderá al equipo docente, responsable del ciclo, y a cada profesor o profesora en particular, elaborar las programaciones teniendo presente los objetivos generales que se establecen, respetando los resultados de aprendizaje y contenidos que cada módulo profesional contiene y, muy importante, teniendo como soporte el perfil profesional que referencia las enseñanzas.

CAPÍTULO II
IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO Y PERFIL
PROFESIONAL

Artículo 2.– Identificación del título.

El Título Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos queda identificado por los siguientes elementos:

Denominación: Gestión de Alojamientos Turísticos.

Nivel: Formación Profesional de Grado Superior.

Duración: 2000 horas.

Familia Profesional: Hostelería y Turismo.

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

3. artikulua.– Lanbide-profila.

Titulari dagokion lanbide-profila, konpetentzia orokorraren, konpetentzia profesionalen, pertsonalen eta sozialen, lanbide-kualifikazioen eta konpetentzia-atalen bidez adierazten da.

1.– Titulu honen konpetentzia orokorra da turismo-ostatuko establezimenduak antolatzea eta kontrolatzea, eta, horretarako, ezarritako enpresa-politikak aplikatzea, sailen helburuak, merkataritza-ekintzak eta establezimenduaren emaitza ekonomikoak kontrolatzea, ostatuaren arloko zerbitzuak egitea eta bezeroen gogobetetasuna ziurtatzea.

2.– Konpetentzia profesionalak, pertsonalak eta sozialak.

Honako hauek dira titulu honen konpetentzia profesionalak, pertsonalak eta sozialak:

a) Turismo-ostatuko establezimenduen berezko zerbitzuak koordinatzea, eta establezimendu horien sailak kudeatzeko eta kontrolatzeko antolamenduegitura egokiak bideratzea.

b) Negozio-aukerak eta merkatu berriak hautematea, eta metodo berritzaileak aplikatzea, horiekin lotzen diren inbertsiorako eta finantziatorako aukerak aztertuz.

c) Merkatua aztertzea eta ostatuaren oinarriko produktua merkaturatzea, baita zerbitzu eta produktu osagarriak ere, erreserbak enpresa-eragimenaren irizpideekin kudeatuz.

d) Solairu-saila kontrolatzea eta ikuskatzea, giza baliabideak eta baliabide materialak ezarri eta, hala badagokio, zerbitzua eginez.

e) Harrera-saila kontrolatzea eta ikuskatzea, eta, hala badagokio, zerbitzua egitea, bezeroarentzako arreta ezarritako kalitate-mailarekin ziurtatuz.

f) Establezimenduan bertan ekitaldiak antolatzea eta sustatzea, inplikaturata dauden sailekin koordinatuta, eta horretarako beharrezko giza baliabideak eta baliabide materialak kudeatzea.

g) Bezeroarentzako arreta zuzena, salmenta-osteko zerbitzua eta kexa eta erreklamazioen kudeaketa ikuskatzea, bezeroen gogobetetasuna lortzeko.

h) Kudeaketa-sistema berritzaileak ezar daitezzen proposatzea, informazioaren eta komunikazioaren teknologiak egokituz eta erabiliz.

i) Turismo-ostatuko establezimenduetan laneko segurtasunari, ingurumenari eta higieneri buruzko arauak betetzen diren ikuskatzea.

j) Bere kargura dauden langileak motibatzea eta funtzioak eta zereginak eskuordetzea, betiere parte-hartzea, errespetua, tolerantzia-jarrerak eta aukeraberdintasunaren printzipioak sustatuz.

Artículo 3.– Perfil profesional.

El perfil profesional, referente del título, se expresa a través de la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales y las Cualificaciones Profesionales y unidades de competencia que comprende.

1.– La competencia general de este título consiste en organizar y controlar establecimientos de alojamiento turístico, aplicando las políticas empresariales establecidas, controlando objetivos de los diferentes departamentos, acciones comerciales y los resultados económicos del establecimiento, prestando el servicio en el área de alojamiento y asegurando la satisfacción de la clientela.

2.– Competencias profesionales, personales y sociales.

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título son las que se relacionan a continuación:

a) Coordinar los servicios propios de los establecimientos de alojamiento turístico, disponiendo las estructuras organizativas óptimas para la gestión y control de sus departamentos.

b) Detectar oportunidades de negocio y nuevos mercados, y aplicar métodos innovadores, analizando las alternativas de inversión y financiación ligadas a ellos.

c) Analizar el mercado y comercializar el producto base propio del alojamiento, así como los servicios y productos complementarios, gestionando las reservas con criterios de eficiencia empresarial.

d) Controlar y supervisar el departamento de pisos, estableciendo los recursos humanos y materiales, pudiendo prestar el servicio, en su caso.

e) Controlar y supervisar el departamento de recepción, pudiendo prestar el servicio, en su caso, y asegurando la atención al cliente con los niveles de calidad establecidos.

f) Organizar y promocionar eventos en el propio establecimiento, en coordinación con los diferentes departamentos implicados, gestionando los recursos humanos y materiales necesarios.

g) Supervisar la correcta atención al cliente, el servicio postventa y la gestión de quejas y reclamaciones, para conseguir su satisfacción.

h) Proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores, adecuando y empleando las tecnologías de la información y la comunicación.

i) Supervisar el cumplimiento de las normas relativas a seguridad laboral, medioambiental y de higiene en los establecimientos de alojamiento turístico.

j) Motivar al personal a su cargo, delegar funciones y tareas, promoviendo la participación y el respeto, las actitudes de tolerancia y los principios de igualdad de oportunidades.

k) Nork bere enplegua sortzeko enpresa-espiritua mantentzea.

l) Produkzioko helburuak betetzea, lan-taldearekin elkarlanean jardutea, eta erantzukizunaren eta tolerantziaren printzipioen arabera jardutea.

m) Produkzio-prozesuetako aldaketa teknologikoen eta antolamenduko onoriozko lanpostuetara eta lan-egoera berrietara egokitzea.

n) Ezarritako arauak eta prozedurei jarraituz, arazoak ebaztea eta norbanako erabakiak hartzea, bere eskumeneko esparruaren barruan definituak.

ñ) Bere eskubideez baliatzea eta lan-harremanen ondoriozko betebeharrak betetzea, indarrean dagoen legerian ezarritakoaren arabera.

o) Lanbide-karrera kudeatzea, enplegurako, auto-enplegurako eta ikaskuntzarako aukerak aztertuz.

p) Bizitza ekonomikoan, sozialean eta kulturean parte-hartze aktiboa izatea, jarrera kritiko eta ardura-tsuaekin.

3.- Titulu honetan biltzen diren Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionalen kualifikazioen eta kompetentzia-atalen zerrenda:

– Osatutako lanbide-kualifikazioak:

a) HOT094_3: Harrera (otsailaren 20ko 295/2004 Errege Dekretua eta abenduaren 14ko 1700/2007 Errege Dekretua). Kompetentzia-atal hauek barne hartzen ditu:

UC0263_3: Merkataritza-ekintzak eta erreserbak egitea eta horien garapena kontrolatzea.

UC0264_3: Harrerako berezko lanak egitea.

UC0265_3: Ostatu-arloko sailak kudeatzea.

UC1057_2 Turismo-jardueretan ingelesez komunikatzea, erabiltzaile independentearen mailarekin.

b) HOT333_3. Ostatu-atalaren garbiketarako eta solairuak kudeatzea (abenduaren 14ko 1700/2007 Errege Dekretua). Kompetentzia-atal hauek barne hartzen ditu:

UC1067_3: Solairu-sailaren prozesuak definitzea eta antolatzea eta bezeroari arreta eskaintzea.

UC1068_3: Solairu-sailaren prozesuak ikuskatzea.

UC0265_3: Ostatu-arloko sailak kudeatzea.

– Osatu gabeko lanbide-kualifikazioak:

k) Mantener el espíritu empresarial para la generación de su propio empleo.

l) Cumplir con los objetivos de la producción, colaborando con el equipo de trabajo y actuando conforme a los principios de responsabilidad y tolerancia.

m) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.

n) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

ñ) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

o) Gestionar su carrera profesional analizando las oportunidades de empleo, autoempleo y de aprendizaje.

p) Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.

3.- Relación de Cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título:

– Cualificaciones Profesionales completas:

a) Recepción HOT094_3. (Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero y Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0263_3: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas.

UC0264_3: Realizar las actividades propias de la recepción.

UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.

UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

b) Gestión de pisos y limpieza en alojamientos HOT333_3. (Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC1067_3: Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente.

UC1068_3: Supervisar los procesos del departamento de pisos.

UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.

– Cualificaciones Profesionales incompletas:

a) HOT326_2: Landa-ostatua (abenduaren 14ko 1700/2007 Errege Dekretua). Konpetentzia-atal hauek barne hartzen ditu:

UC1042_2: Landa-ostatua berezko zerbitzuak kudeatzea eta merkaturatzea.

4. artikulua.– Lanbide-ingurunea.

1.– Langile horrek sektore turistikoan egin ohi du lan, eta, batez ere, turismo-ostatuen azpisektorean, hoteletan zein hotelez kanpokoetan, hala nola osasun-egoitzetan, ospitaleetan, ikasle-egoitzetan, edozein modalitatekoak izanik ere.

2.– Oro har, besteren konturako langileak dira, ostatuak ibilgetuan inbertsio handia egitea eskatzen baitu. Harrera, erreserba, solairu eta ekitaldietako arlo funtzionaletan kudeaketa, zuzendaritza eta ikuskapeneko lanak egiten dituzte.

3.– Lanbide eta lanpostu garrantzitsuenak hauek dira:

- Turismo-ostatueta zuzendariordea.
- Harrera-lekuko burua.
- Erreserben arduraduna.
- Erreserba-arloko burua.
- Kalitateko koordinatzailea.
- Gelazainburua edo solairu- eta garbiketaz-zerbitzuko arduradun nagusia.
- Gelazainburuordea edo solairu- eta garbiketaz-zerbitzuren ataleko arduraduna.
- Ostatu-kudeatzailea egoitzetan, ospitaleetan eta antzekoetan.
- Ostatu-kudeatzailea landetxeetan.
- Ekitaldietako koordinatzailea.
- Turismo-ostatuko establezimenduetako salmenta-burua.
- Turismo-ostatuko establezimenduetako komertziala.

III. KAPITULUA
HEZIKETA ZIKLOAREN IRAKASKUNTZAK,
ESPAZIOAK ETA EKIPAMENDUAK, ETA
IRAKASLEAK

5. artikulua.– Heziketa-zikloaren irakaskuntzak.

Heziketa-zikloko irakaskuntzetan honako alderdi hauek sartzen dira:

1.– Heziketa-zikloaren helburu orokorrak:

a) Kudeaketa-sistemak identifikatzea, eta establezimenduen beharretarako egokitzapena eta prestazioak aztertzea, establezimenduen ustiapena optimizatzen.

a) Alojamiento rural HOT326_2. (Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre), que comprende la siguiente unidad de competencia:

UC1042_2: Gestionar y comercializar servicios propios del alojamiento rural.

Artículo 4.– Entorno profesional.

1.– Esta figura profesional ejerce su actividad habitualmente en el sector turístico, en especial en el subsector de los alojamientos turísticos tanto hoteleros como extrahoteleros, incluyendo también algunos tipos afines como las residencias sanitarias, hospitalarias, de estudiantes, entre otras, sea cual sea su modalidad.

2.– Se trata de trabajadores y trabajadoras fundamentalmente por cuenta ajena, dada la gran inversión en inmovilizado que suele suponer el alojamiento, y que ejercen su actividad en labores de gestión, dirección y supervisión en áreas funcionales de recepción, reservas, pisos y eventos.

3.– Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

- Subdirector o subdirectora de alojamientos de establecimientos turísticos.
- Jefe o jefa de recepción.
- Encargado o encargada de reservas.
- Jefe o jefa de reservas.
- Coordinador o coordinadora de calidad.
- Gobernante o gobernanta o encargado o encargada general del servicio de pisos y limpieza.
- Subgobernante o subgobernanta o encargado o encargada de sección del servicio de pisos y limpieza.
- Gestor o gestora de alojamiento en residencias, hospitales y similares.
- Gestor o gestora de alojamiento en casas rurales.
- Coordinador o coordinadora de eventos.
- Jefe o jefa de ventas en establecimientos de alojamientos turísticos.
- Comercial de establecimientos de alojamientos turísticos.

CAPÍTULO III
ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO, ESPACIOS
Y EQUIPAMIENTOS, Y PROFESORADO

Artículo 5.– Enseñanzas del ciclo formativo.

Las enseñanzas del ciclo formativo comprenden los siguientes aspectos:

1.– Objetivos generales del ciclo formativo:

a) Identificar los sistemas de gestión analizando sus prestaciones y adecuación a las necesidades del establecimiento para optimizar la explotación del mismo.

b) Turismo-establezimenduko sailak identifikatzea eta horien antolamendu-egiturak eta funtzioak aztertzea, kudeaketa-sistema berritzaileen ezarpena proposatzearen.

c) Sektore turistikoa aztertzea eta establezimendu motak, helmuga turistikoa eta eskariaren joerak identifikatzea, negozio-aukerak hautemateko.

d) Enpresaren baliabide ekonomikoak eta finantzarioak identifikatzea, eta kontabilitate-txostenak interpretatzea, inbertsio eta finantziarioko aukerak proposatzearen.

e) Merkataritza-estrategiak ebaluatzea eta marketinteknikak ezagutzea, turismo-establezimenduen produktuak eta zerbitzuak merkaturatzeko.

f) Erreserba motak eta sistemak ezaugarritzea eta aplikatzea, eta okupazioa kudeatzeko garaian duten eragin ekonomikoarekin lotzea.

g) Solairu-saila eta harrera-saila aztertzea, eta sail horiek kontrolatzeko eta ikuskatzeko beharrezko giza baliabideak eta baliabide materialak eta teknikoak ezagutzea.

h) Harrera-saila ezaugarritzea, eta giza baliabideak eta baliabide materialak eta teknikoak ezagutzea, saila kontrolatzeko, ikuskatzeko edo gauzatzeko, hala badagokio.

i) Ekitaldi motak aztertzea eta beren baliabideak zehaztea, baita ekitaldi horiek antolatzeko eta sustatzeko sailen arteko koordinazio-beharrak ere.

j) Egindako zerbitzuaren kalitatea ezarritako estandarrekin lotzea eta bezeroari arreta emateko teknikak aplikatzea, arreta hori ikuskatzeko.

k) Laneko segurtasuneko, ingurumeneko eta higie eta osasuneko arauak identifikatzea, eta, horretarako, indarrean dagoen araudia, enpresako esku-liburuak eta ezarritako dokumentazioa erabiltzea, arau horiek betetzen diren ikuskatzeko.

l) Norberaren kargura dauden langileak motibatze-ko estrategiak ezagutzea, eta langileak eraginkortasunez kudeatzeko eskuordetu daitezkeen funtzioak eta zereginak zehaztea.

m) Informazioaren eta komunikazioaren teknologiarekin lotzen diren tresnak identifikatzea eta laneko elementu gisa duten ahalmena ezagutzea.

n) Enpresaren egitura hierarkikoa aztertzea, eta lan-taldeko kideetako bakoitzaren rolak eta erantzukizunak identifikatzea, lan-taldea antolatzearen eta koordinatzearen.

ñ) Inguruko errealitate sozioekonomikoak eskaintzen dituen aukerak identifikatzea, eta norberaren eta besteen arrakasta-aukerak aztertzea, bizitza osoan espiritu ekintzailea mantentzeko.

b) Identificar los departamentos del establecimiento turístico analizando sus estructuras organizativas y sus funciones, para proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores.

c) Analizar el sector turístico identificando los tipos de establecimientos, destinos turísticos y tendencias de la demanda para detectar oportunidades de negocio.

d) Identificar los recursos económicos y financieros de la empresa interpretando los informes contables para proponer alternativas de inversión y financiación.

e) Evaluar estrategias comerciales reconociendo las diferentes técnicas de marketing para comercializar los productos y servicios del establecimiento turístico.

f) Caracterizar y aplicar los diferentes tipos y sistemas de reservas relacionándolos con sus implicaciones económicas para gestionar la ocupación.

g) Analizar el departamento de pisos y el de recepción reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para controlarlos y supervisarlos.

h) Caracterizar el departamento de recepción reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos para controlarlo, supervisararlo o realizarlo en su caso.

i) Analizar los diferentes tipos de eventos determinando los recursos propios y las necesidades de coordinación interdepartamentales para organizarlos y promocionarlos.

j) Relacionar la calidad del servicio prestado con los estándares establecidos aplicando las técnicas de atención a la clientela para supervisar dicha atención.

k) Identificar las normas de seguridad laboral, medioambientales e higiénico-sanitarias utilizando la normativa vigente, manuales de empresa y documentación establecida para supervisar el cumplimiento de éstas.

l) Reconocer las estrategias de motivación del personal a su cargo determinando las funciones y tareas que son susceptibles de delegar para gestionarlo con eficiencia.

m) Identificar las herramientas asociadas a las tecnologías de la información y de la comunicación, reconociendo su potencial como elemento de trabajo para su aplicación.

n) Analizar la estructura jerárquica de la empresa, identificando los roles y responsabilidades de cada uno de los componentes del grupo de trabajo para organizar y coordinar el trabajo en equipo.

ñ) Identificar las oportunidades que ofrece la realidad socio-económica de su zona, analizando las posibilidades de éxito propias y ajenas para mantener un espíritu emprendedor a lo largo de la vida.

o) Produkzio-prozesu bateko lan-jarduerak baloratzea eta prozesu orokorrean egiten duten ekarpena identifikatzea, lan-taldeetan parte hartzeko eta produkzio-helburuak lortzeko.

p) Ikasteko aukerak eta lan-munduarekin duten lotura identifikatzea eta baloratzea, eta lan-merkatuko eskaintzak eta eskaerak aztertzea, eguneratze eta berrikuntzako espirituari eusteko.

q) Negozio-aukerak antzematea, eta merkatuko eskaerak identifikatu eta aztertzea, enpresa txiki bat sortu eta kudeatzeko.

r) Baldintza sozialak eta lanekoak arautzen dituen lege-esparrua aztertu ondoren, gizarteko agente aktibo gisa dituen eskubideak eta betebeharrak zein diren jakitea, herritar demokratiko gisa parte hartzeko.

2.- Honakoa da heziketa-zikloa osatzen duten lanbide-moduluen zerrenda:

- a) Turismo-merkatuaren egitura.
- b) Protokoloa eta harreman publikoak.
- c) Turismo-marketina.
- d) Turismo-ostatueta zuzendaritza.
- e) Solairu-sailaren kudeaketa.
- f) Harrera eta erreserbak.
- g) Ostatuko giza baliabideak.
- h) Ekitaldiak merkaturatzea.
- i) Ingelesa.
- j) Atzerriko bigarren hizkuntza.
- k) Turismo-ostatu kudeatzeko proiektua.
- l) Laneko prestakuntza eta orientabidea.
- m) Enpresa eta ekimen sortzailea.
- n) Lantokiko prestakuntza.

I. eranskinean zehaztu da lanbide-moduluen ordu-esleipena eta lanbide-moduluak zein kurtsotan eman beharko diren.

Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak arautu ditzakeen heziketa-eskaintzen arabera egokitu ahal izango da moduluen ordu-esleipena eta moduluek zein kurtsotan emango diren, dekretu honen 11. artikuluan xedatutakoarekin bat eginik.

3.- Lanbide-modulu bakoitzerako, ikaskuntzaren emaitzak (prestakuntzaldia amaitzean ikasleak jakin, ulertu eta egin dezan espero dena deskribatzen dutenak), eta ebaluazio-irizpideak eta eman beharreko edukiak ezartzen dira. II. eranskinean ezartzen da hori guztia.

4.- Lantokiko prestakuntzako modulua, bestalde, bigarren kurtsoko azken 13 asteetan garatuko da, eta

o) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para participar activamente en los grupos de trabajo y conseguir los objetivos de la producción.

p) Identificar y valorar las oportunidades de aprendizaje y su relación con el mundo laboral, analizando las ofertas y demandas del mercado para mantener un espíritu de actualización e innovación.

q) Reconocer las oportunidades de negocio, identificando y analizando demandas del mercado para crear y gestionar una pequeña empresa.

r) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático o ciudadana democrática.

2.- La relación de módulos profesionales que conforman el ciclo formativo:

- a) Estructura del mercado turístico.
- b) Protocolo y relaciones públicas.
- c) Marketing turístico.
- d) Dirección de alojamientos turísticos.
- e) Gestión del departamento de pisos.
- f) Recepción y reservas.
- g) Recursos humanos en el alojamiento.
- h) Comercialización de eventos.
- i) Inglés.
- j) Segunda lengua extranjera.
- k) Proyecto de gestión de Alojamiento Turístico.
- l) Formación y Orientación Laboral.
- m) Empresa e Iniciativa Emprendedora.
- n) Formación en Centros de Trabajo.

La correspondiente asignación horaria y el curso en el que se deberán impartir los módulos profesionales señalados se detallan en el anexo I.

Tanto la asignación horaria como el curso en el que los módulos se deberán impartir se podrán adaptar a las distintas ofertas formativas que pudieran ser reguladas por el Departamento de Educación, Universidades e Investigación, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 11 del presente Decreto.

3.- Para cada módulo profesional se establecen los resultados de aprendizaje que describen lo que se espera que conozca, comprenda y pueda realizar el alumnado al finalizar el periodo de formación, así como los criterios de evaluación y contenidos a impartir. Todo ello se establece en el anexo II.

4.- En relación con el módulo de Formación en Centro de Trabajo, se desarrollará en las últimas 13

ikastetxean egindako lanbide-modulu guztien ebaluazio positiboa lortu ondoren egingo da.

6. artikulua.– Espazioak eta ekipamenduak.

Prestakuntza garatzeko, eta ezarritako emaitzak eta kompetentziak lortzeko gutxieneko espazioak eta ekipamenduak III. eranskinen zehazten dira.

7. artikulua.– Irakasleak.

1.– Heziketa-zikloko lanbide-modulu bakoitzerako irakasleen espezialitateak eta irakasteko eskumena IV. eranskinaren 1. atalean ezartzen dira.

2.– Irakaskuntza-kidegoetako irakasleei oro har eskatzen zaizkien titulazioak otsailaren 23ko 276/2007 Errege Dekretuaren 13. artikuluan ezartzen dira. Irakasleen espezialitateetarako 1. atalean adierazten diren titulazio baliokideak (irakaskuntzaren ondorioetarako) IV. eranskinaren 2. atalean jasotzen dira.

3.– Hezkuntzakoaz bestelako administrazioetan barne hartuta dauden titulartasun pribatuko nahiz titulartasun publikoko ikastetxeetako irakasleentzat, titulua osatzen duten lanbide-moduluak emateko beharrezko titulazioak eta beste edozein eskakizun IV. eranskinaren 3. atalean zehazten dira. Edonola ere, titulazioa lortzeko irakaskuntzek lanbide-moduluak edukiak barnean hartu beharko dituzte edo lanbide-arloarekin lotzen den sektorean gutxienez hiru urteko lan-esperientzia frogatu beharko da egiaztatuz bidez-ikaskuntzaren emaitzekin inplizituki lotzen diren enpresetan produkzio-jardueretan–.

IV. KAPITULUA

BESTE IKASKETA BATZUETARAKO SARBIDEAK
ETA LOTURA. BALIOZKOTZEAK, SALBUESPENAK
ETA EGOKITASUNAK. BALIOKIDETASUNAK, ETA
ONDORIO AKADEMIKOAK ETA PROFESIONALAK.
URRUTIKO ESKAINTZA ETA BESTELAKO
MODALITATEAK

8. artikulua.– Heziketa-ziklo honetan sartzeko lehentasunak, egindako Batxilergoko modalitateei eta gaiari dagokienez

Heziketa-ziklo honetan sartzeko lehentasuna izango dute Giza eta Gizarte Zientzien Batxilergoko modalitatea egin duten ikasleak.

9. artikulua.– Beste ikasketa batzuetarako sarbideak eta lotura.

Turismo-ostatuak kudeatzeko goi-mailako teknika-riaren titulua edukitzeak aukera ematen du:

semanas del segundo curso y se accederá una vez alcanzada la evaluación positiva en todos los módulos profesionales realizados en el centro educativo.

Artículo 6.– Espacios y equipamientos.

La relación de espacios y equipamientos mínimos para el desarrollo de la formación y el logro de los resultados y competencias establecidas, viene detallado en el anexo III.

Artículo 7.– Profesorado.

1.– Las especialidades del profesorado y su atribución docente para cada uno de los módulos profesionales del ciclo formativo se establecen en el apartado 1 del anexo IV.

2.– Las titulaciones requeridas al profesorado de los cuerpos docentes, con carácter general, son las establecidas en el artículo 13 del Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero. Las titulaciones equivalentes a efectos de docencia, a las que se refiere el apartado 1 para las distintas especialidades del profesorado, son las recogidas en el apartado 2 del anexo IV.

3.– Las titulaciones requeridas y cualesquiera otros requisitos necesarios para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título, para el profesorado de los centros de titularidad privada o titularidad pública de otras administraciones distintas de las educativas, se concretan en el apartado 3 del anexo IV de este decreto, siempre que las enseñanzas conducentes a la titulación engloben los objetivos de los módulos profesionales o se acredite, mediante «certificación», una experiencia laboral de, al menos tres años, en el sector vinculado a la familia profesional, realizando actividades productivas en empresas relacionadas implícitamente con los resultados de aprendizaje.

CAPÍTULO IV

ACCESOS Y VINCULACIÓN A OTROS
ESTUDIOS. CONVALIDACIONES, EXENCIONES
Y CORRESPONDENCIAS. EQUIVALENCIAS Y
EFECTOS ACADÉMICOS Y PROFESIONALES.
OFERTA A DISTANCIA Y OTRAS MODALIDADES

Artículo 8.– Preferencias para el acceso a este ciclo formativo en relación con las modalidades y materias de Bachillerato cursadas.

Tendrán preferencia para acceder a este ciclo formativo aquellos alumnos o alumnas que hayan cursado la modalidad de Bachillerato de Humanidades y Ciencias Sociales.

Artículo 9.– Accesos y vinculación a otros estudios.

La posesión del Título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos permite:

1.– Goi-mailako edozein heziketa-ziklotara zuzenean sartzeko aukera emango du, betiere ezartzen diren sarbide-baldintzetan.

2.– Graduko unibertsitate-tituluetara bideratzen duten irakaskuntzetara zuzenean sartzeko aukera emango du, betiere ezartzen diren onarpen-baldintzetan.

3.– Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak zehaztuko du Turismo-ostatuak kudeatzeko goi-mailako teknikariaren titulua dutenen eta horiekin lotzen diren graduko unibertsitate-titulua dutenen arteko baliozkotze-erregimena. Baliozkotzeko erregimena errazteko, 120 ECTS kreditu esleitu dira dekretu honetan ezarritako irakaskuntzetan, heziketa-ziklo honetako lanbide-moduluen artean.

10. artikulua.– Baliozkotzeak, salbuespenak eta egokitasunak.

1.– Zenbait heziketa-ziklok komunak dituzten lanbide-moduluak baliozkotu egingo dira, baldin eta izen berekoak, eduki berekoak, ikaskuntzaren emaitza gisa adierazitako helburu berekoak, ebaluazio-irizpide berekoak eta antzeko iraupenekoak badira. Nolanahi ere, Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren babesean Laneko prestakuntza eta orientabidea modulua edo Enpresa eta ekimen sortzailea modulua gaindituta dituenak modulu horiek baliozkotuta izango ditu lege horren babespeko beste edozein ziklotan.

2.– Hezkuntza-sistemaren antolamendu orokorri buruzko urriaren 3ko 1/1990 Lege Organikoaren babesean ezarritako lanbide-moduluen eta maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren babesean ezarritakoaren arteko baliozkotzeak V. eranskinean adierazten dira.

3.– Euskal Autonomia Erkidegoaren esparruan hezkuntza-sistemako lanbide-heziketaren antolamendu orokorra ezartzen duen otsailaren 26ko 32/2008 Dekretuaren 27. artikuluan ezarritakoaren arabera, Lantokiko prestakuntza lanbide-modulua osorik edo zati batean salbuestea erabaki ahal izango da, baldin eta heziketa-ziklo honekin lotutako lan-esperientzia egiaztatzen bada, artikulua horretan jasotako baldintzen arabera.

4.– «Laneko prestakuntza eta orientabidea» modulua baliozkotu ahal izateko, hezkuntza-sistemako lanbide-heziketaren antolamendu orokorra ezartzen duen abenduaren 15eko 1538/2006 Errege Dekretuaren 45.3 artikuluan ezarritako eskakizunak beteaz gain, gutxienez urtebeteko lan-esperientzia egiaztatu eta laneko arriskuen prebentzioko oinarriko mailako teknikariaren ziurtagiria izan behar da. Ziurtagiriak prebentzio-zerbitzuen araudia onartzen duen urtarrilaren 17ko 39/1997 Errege Dekretuan xedatutakoaren arabera luzatua izan behar du.

5.– «Enpresa eta ekimen sortzailea» modulua baliozkotu ahal izateko, hezkuntza-sistemako lanbide-

1.– El acceso directo para cursar cualquier otro ciclo formativo de grado superior, en las condiciones de acceso que se establezcan.

2.– El acceso directo a las enseñanzas conducentes a los títulos universitarios de grado en las condiciones de admisión que se establezcan.

3.– El Departamento de Educación, Universidades e Investigación concretará el régimen de convalidaciones entre quienes posean el Título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos y los títulos universitarios de grado relacionados con éstos. A efectos de facilitar el régimen de convalidaciones, se han asignado 120 créditos ECTS en las enseñanzas establecidas en este Decreto entre los módulos profesionales de este ciclo formativo.

Artículo 10.– Convalidaciones, exenciones y correspondencias.

1.– Los módulos profesionales, comunes a varios ciclos formativos, de igual denominación, contenidos, objetivos expresados como resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y similar duración serán objeto de convalidación. No obstante, quienes hubieran superado el módulo de Formación y Orientación Laboral o el módulo de Empresa e Iniciativa Emprendedora en cualquiera de los ciclos formativos al amparo de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, tendrán convalidados dichos módulos en cualquier otro ciclo al amparo de la misma Ley.

2.– Las convalidaciones entre módulos profesionales establecidos al amparo de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, y los establecidos al amparo de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, se presentan en el anexo V.

3.– De acuerdo con lo establecido en el artículo 27 del Decreto 32/2008, de 26 de febrero, podrá determinarse la exención total o parcial del módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo por su correspondencia con la experiencia laboral, siempre que se acredite una experiencia relacionada con este ciclo formativo en los términos previstos en dicho artículo.

4.– El módulo de Formación y Orientación Laboral será objeto de convalidación siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 45.3 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, y que se acredite, al menos, 1 año de experiencia laboral y se posea el certificado de Técnico en prevención de riesgos laborales, nivel básico, expedido de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

5.– El módulo de Empresa e Iniciativa Emprendedora será objeto de convalidación siempre que se

heziketaren antolamendu orokorra ezartzen duen abenduaren 15eko 1538/2006 Errege Dekretuaren 45.3 artikuluan ezarritako eskakizunak betetzeaz gain, gutxienez 3 urteko lan-esperientzia egiaztatuta behar da.

6.– Kualifikazioei eta Lanbide Heziketari buruzko ekainaren 19ko 5/2002 Lege Organikoaren 8. artikuluan ezarritakoaren arabera egiaztatzen diren konpetentzia-atalen eta moduluen arteko egokitasuna (horiek baliozkotzeko), eta titulu honetako lanbide-moduluen eta konpetentzia-atalen arteko egokitasuna (horiek egiaztatzeko) VI. eranskinean jasotzen dira.

11. artikulua.– Urrutiko eskaintza eta bestelako modalitateak.

Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak ziklo honetako irakaskuntzak araubide orokorrean ezarritakoaz bestelako eskaintza osoaren modalitatean eta urrutiko irakaskuntzan edo beste modalitate batzuetan eskaini ahal izateko baimena eta eskaintza horren oinarritzko alderdiak (hala nola, moduluen iraupena eta sekuentziarioa) arautuko ditu, hala badagokio.

XEDAPEN GEHIGARRIAK

Lehenengoa.– Titulazio baliokideak eta lanbide-trebakuntzekiko lotespena.

1.– Hezkuntzari buruzko 2/2006 Lege Organikoaren hogeita hamaikagarren xedapen gehigarrian ezarritakoaren arabera, Hezkuntzari eta Hezkuntzako Erreforma Finantzatzeari buruzko abuztuaren 4ko 14/1970 Legearen Ostalaritza eta Turismo arloko Ostatu Administrazioako teknikari espezialista eta Harrerako teknikari espezialista tituluak abenduaren 14ko 1686/2007 Errege Dekretuan ezarritako turismo-ostatuak kudeatzeko goi-mailako teknikariaren tituluaren ondorio profesional eta akademiko berberak izango ditu.

2.– Abenduaren 17ko 2216/1993 Errege Dekretuak ezarritako Ostatu goi-mailako teknikariaren tituluak abenduaren 14ko 1686/2007 Errege Dekretuan ezarritako turismo-ostatuak kudeatzeko goi-mailako teknikariaren tituluaren ondorio profesional eta akademiko berberak izango ditu.

3.– Dekretu honetan, «Laneko prestakuntza eta orientabidea» lanbide-modulurako ezarritako prestakuntzak trebatu egiten du laneko arriskuen prebentzioko oinarritzko mailako jardueretarako urtarilaren 17ko 39/1997 Errege Dekretuan ezarritako lanbide-erantzukizunez arduratzeko. Errege-dekretu horrek prebentzio-zerbitzuen araudia onartzen du.

4.– Ingelesko lanbide-moduluaren ikaskuntzaren emaitzek, ebaluazio-irizpideek eta edukiek UC1057_2 konpetentzia-atalean ezarritakoarekin erlazionatuta dagoen guttia hartzen dute beren baitan, lanbide-jarduna errazteko tresna erabilgarria da-eta. Titulu

cumplan los requisitos establecidos en el artículo 45.3 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre y que se acrediten, al menos, 3 años de experiencia laboral.

6.– La correspondencia de las unidades de competencia que se acrediten de acuerdo con lo establecido en el artículo 8 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, con los módulos para su convalidación y la correspondencia de los módulos profesionales del presente título con las unidades de competencia para su acreditación se recogen en el anexo VI.

Artículo 11.– Oferta a distancia y otras modalidades.

El Departamento de Educación, Universidades e Investigación regulará la autorización y aspectos básicos, como la duración y secuenciación de los módulos, de la posible oferta de las enseñanzas de este ciclo, en la modalidad de oferta completa distinta de la establecida en régimen general, así como, para la enseñanza a distancia u otras modalidades.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.– Titulaciones equivalentes y vinculación con capacitaciones profesionales.

1.– De acuerdo con lo establecido en la disposición adicional trigésima primera de la Ley Orgánica 2/2006, de Educación, los títulos de Técnico Especialista en Administración Hostelera, rama Hostelería y Turismo y Técnico Especialista en Recepción, rama Hostelería y Turismo de la Ley 14/1970, de 4 de agosto, General de Educación y Financiamiento de la Reforma Educativa, tendrán los mismos efectos profesionales y académicos que el Título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, establecido en el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre.

2.– El Título de Técnico Superior en Alojamiento, establecido por el Real Decreto 2216/1993, de 17 de diciembre, tendrá los mismos efectos profesionales y académicos que el Título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos establecido en el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre.

3.– La formación establecida en este Decreto en el módulo profesional de Formación y Orientación Laboral capacita para llevar a cabo responsabilidades profesionales equivalentes a las que precisan las actividades de nivel básico en prevención de riesgos laborales establecidas en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

4.– Los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos del módulo profesional de Inglés comprenden todo lo relacionado con lo establecido en la unidad de competencia UC1057_2 como herramienta útil para facilitar el ejercicio profesional.

akademikoaren berezko beste zenbait hizkuntza-kompetentzia ere sartzen dira.

5.– Lanbide arautuak.

Heziketa- ziklo honi dagokion titulazioak ez du araututako lanbideetarako sarbiderik ematen.

Bigarrena.– Lanbide-jardunaren erregulazioa.

1.– Hezkuntza-sistemako lanbide-heziketaren antolamendu orokorra ezartzen duen abenduaren 15eko 1538/2006 Errege Dekretuan ezarritakoaren arabera, Errege Dekretu horretan biltzen diren elementuek ez dute osatzen inolako lanbide-titulaturen jardunaren erregulazioa.

2.– Era berean, Errege Dekretu horren lehen xedapen gehigarriko 1. atalean ezarritako titulazio akademikoen baliokidetasunak hartuko dira aintzat, lanbide arautuak garatzeko gaitzen duten xedapenak betetzearen kalterik gabe.

Hirugarrena.– Lanbide Heziketako eta Etengabe-ko Ikaskuntzako Sailburuordetzak aukera izango du dekretu honen I. eranskinean ezarritakoaz bestelako iraupena duten proiektuak baimentzeko, baldin eta moduluen kurtsoak banaketa aldatzen ez bada eta titulua sortzeko errege-dekretuan modulu bakoitzari esleitutako gutxieneko orduak errespetatzen badira.

AZKEN XEDAPENA.– Indarrean jartzea.

Dekretu hau Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu eta hurrengo egunean jarriko da indarrean.

Vitoria-Gasteizen, 2010eko apirilaren 13an.

Lehendakaria,
FRANCISCO JAVIER LÓPEZ ÁLVAREZ.

Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketako sailburua,
MARÍA ISABEL CELAÁ DIÉGUEZ.

Incluye también otras competencias lingüísticas propias del título académico.

5.– Profesiones reguladas.

No existen profesiones reguladas para las que de acceso la titulación correspondiente a este ciclo formativo.

Segunda.– Regulación del ejercicio de la profesión.

1.– De conformidad con lo establecido en el Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, los elementos recogidos en el presente real decreto no constituyen una regulación del ejercicio de profesión titulada alguna.

2.– Asimismo, las equivalencias de titulaciones académicas establecidas en el apartado 1 de la disposición adicional tercera de este real decreto, se entenderán sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones que habilitan para el ejercicio de las profesiones reguladas.

Tercera.– La Viceconsejería de Formación Profesional y Aprendizaje Permanente, podrá autorizar proyectos con distinta duración a la establecida en el anexo I de este Decreto, siempre que no se altere la distribución de los módulos por cursos y se respeten los horarios mínimos atribuidos a cada módulo en el Real Decreto de creación del título.

DISPOSICIÓN FINAL.– Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 13 de abril de 2010.

El Lehendakari,
FRANCISCO JAVIER LÓPEZ ÁLVAREZ.

La Consejera de Educación, Universidades e Investigación,
MARÍA ISABEL CELAÁ DIÉGUEZ.

I. ERANSKINA

LANBIDE MODULUEN ZERRENDA, ORDU ESLEIPENA ETA KURTSOA

Kodea	Lanbide-modulua	Ordu esleipena	Kurtsoa
0171	1. Turismo-merkatuaren egitura	132	1.a
0172	2. Protokoloa eta harreman publikoak	132	1.a
0173	3. Turismo-marketina	165	1.a
0174	4. Turismo-ostatueta zuzendaritza	260	2.a
0175	5. Solairu-sailaren kudeaketa	132	1.a
0176	6. Harrera eta erreserbak	165	1.a
0177	7. Ostatu giza baliabideak	80	2.a
0178	8. Ekitaldiak merkaturatzea	80	2.a
0178	9. Ingelesa	165	1.a
0180	10. Atzerriko bigarren hizkuntza	120	2.a
0181	11. Turismo-ostatu kudeatzeko proiektua	50	2.a
0182	12. Laneko prestakuntza eta orientabidea	99	1.a
0183	13. Enpresa eta ekimen sortzailea	60	2.a
0184	14. Lantokiko prestakuntza	360	2.a
	Zikloa guztira	2.000	

ANEXO I

RELACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONALES, ASIGNACIÓN HORARIA Y CURSO DE IMPARTICIÓN

Código	Módulo profesional	Asignación horaria	Curso
0171	1. Estructura del mercado turístico	132	1.º
0172	2. Protocolo y relaciones públicas	132	1.º
0173	3. Marketing turístico	165	1.º
0174	4. Dirección de alojamientos turísticos	260	2.º
0175	5. Gestión del departamento de pisos	132	1.º
0176	6. Recepción y reservas	165	1.º
0177	7. Recursos humanos en el alojamiento	80	2.º
0178	8. Comercialización de eventos	80	2.º
0178	9. Inglés	165	1.º
0180	10. Segunda lengua extranjera	120	2.º
0181	11. Proyecto de gestión de Alojamiento Turístico	50	2.º
0182	12. Formación y Orientación Laboral	99	1.º
0183	13. Empresa e Iniciativa Emprendedora	60	2.º
0184	14. Formación en Centros de Trabajo	360	2.º
	Total ciclo	2.000	

II. ERANSKINA

LANBIDE MODULUAK: IKASKUNTZAREN EMAITZAK, EBALUAZIO IRIZPIDEAK ETA EDUKIAK

1. lanbide-modulua:

Kodea: 0171

Kurtsoa: 1.a

Iraupena. 132 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 7

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Sektore turistikoa, haren bilakaera historikoa eta egungo egoera dagokion testuinguruan sartzen du, eta jarduera sozioekonomiko gisa dituen ondorioak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Sektore turistikoa ezaugarritzen duten oinarriko elementuak definitu ditu.

b) Turismoaren bilakaera azertu du.

c) Sektore turistikoarekin lotzen diren erakunde publikoak eta pribatuak identifikatu eta ezaugarritu ditu.

d) Turismo-jarduerak gune turistikoaren garapen ekonomikoari eta sozialari dagokionez duen garrantzia baloratu du.

e) Turismoaren alorreko topaketa nazionalak eta nazioartekoak identifikatu ditu, baita sektorerako duen garrantzia ere.

f) Teknologia berriek sektore turistikoan duten erabilera ezagutu du, baita turismoa dinamizatze elementu gisa duen eragina ere.

2.– Tipologia turistikoak identifikatzen ditu, eta eskariarekin eta aurreikus daitekeen bilakaerarekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Tipologia turistikoak definitu ditu, eta haien oinarrizko ezaugarriekin lotu ditu.

b) Banaketa geografikoaren arabera kokatu ditu tipologia turistikoak.

c) Kokapen espazialean eragina duten faktoreak zerrendatu ditu, betiere zonaren turismo motaren arabera.

d) Zona bateko turismo-garapenaren alde onak eta alde txarrak deskribatu ditu.

e) Turismo-tipologia nazionalen joerak aztertu ditu.

ANEXO II

MÓDULOS PROFESIONALES: RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS

Módulo Profesional 1: Estructura del mercado turístico

Código: 0171

Curso: 1.º

Duración: 132 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 7

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han definido los elementos básicos que caracterizan el sector turístico.

b) Se ha analizado la evolución del turismo.

c) Se han identificado y caracterizado las diferentes instituciones públicas o privadas relacionadas con el sector turístico.

d) Se ha valorado la importancia de la actividad turística respecto al desarrollo económico y social del núcleo turístico.

e) Se identifican los encuentros nacionales e internacionales en materia de turismo y su importancia para el sector.

f) Se ha reconocido el uso de las nuevas tecnologías en el sector turístico y su impacto como elemento dinamizador en éste.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha definido las diferentes tipologías turísticas relacionándolas con las características básicas de las mismas.

b) Se han localizado las distintas tipologías turísticas por su distribución geográfica.

c) Se han relacionado los diferentes factores que influyen en la localización espacial según el tipo de turismo de la zona.

d) Se han descrito las ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.

e) Se ha analizado las tendencias de las tipologías turísticas nacionales.

f) Nazioarteko turismo-tipologiaren joerak aztertu ditu.

g) Eskarian eragina duten faktoreak baloratu ditu, baita horien gainean eta horien banaketaren gainean sor dezakegun eragina ere.

3.- Eskaintza turistikoa aztertzen du, eta haren osagai nagusiak eta bitartekaritza eta banaketako bideak ezaugarritzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Eskaintza turistikoa definitu du, eskaintzaren elementuekin eta oinarritzko egiturekin batera.

b) Bitartekaritza turistikoko bideak ezaugarritu ditu, baita banaketa-sistema berriak ere.

c) Tipologiaren eta oinarritzko ezaugarrien arabera bereizi ditu turismo-ostatuko enpresak.

d) Garraibide turistikoak eta horiekin lotzen diren zerbitzuak identifikatu ditu.

e) Eskaintza osagarria ezaugarritu du.

f) Gune turistikoaren berezitasunak deskribatu ditu.

g) Turismoak gune turistikoaren ekonomian duen garrantzia baloratu du.

4.- Eskaintza turistikoa eta gaur egungo joerak ezaugarritzen ditu, eta eragiten duten faktoreekin eta elementuekin lotzen du eskaintza.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Eskaintza turistikoaren faktoreak kontzeptualizatu eta zehaztu ditu.

b) Tipologiaren eta nazionalitatearen arabera sailkatu ditu bezeroak.

c) Eskariaren malgutasunean eragina duten kanpo-elementuak deskribatu ditu.

d) Eskari turistikoaren motibazio nagusiak ezaugarritu ditu.

e) Eskariaren urtarokotasuna ezaugarritu du, baita urtarokotasunaren joerak iraultzeko teknikak ere.

f) Bezero motaren araberako erosketa metodologia aztertu du.

g) Eskariaren gaur egungo joerak eta garatzeko bidean diren merkatuak ikertu ditu.

h) Bezeroak ezagutzeak eskari turistikoaren dinamizatzaile gisa duen garrantzia baloratu du.

B) Edukiak:

1.- Sektore turistikoaren testuingurua.

Turismoaren bilakaera aztertzea.

f) Se han analizado las tendencias de las tipologías turísticas internacionales.

g) Se han valorado los factores que influyen en la demanda y la incidencia que podemos hacer sobre ellos y su distribución.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha definido la oferta turística junto con los elementos y estructura básica de la misma.

b) Se han caracterizado los canales de intermediación turística, así como los nuevos sistemas de distribución.

c) Se han diferenciado las empresas de alojamientos turísticos según su tipología y características básicas.

d) Se han identificado los diferentes medios de transporte de carácter turístico y los servicios ligados a ellos.

e) Se ha caracterizado la oferta complementaria.

f) Se han descrito las peculiaridades del núcleo turístico.

g) Se ha valorado la importancia del turismo en la economía del núcleo turístico.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han conceptualizado y determinado los factores de la demanda turística.

b) Se ha clasificado a la clientela por su tipología y nacionalidad.

c) Se han descrito los diferentes elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda.

d) Se han caracterizado las principales motivaciones de la demanda turística.

e) Se ha caracterizado la estacionalización de la demanda y técnicas de desestacionalización.

f) Se ha analizado la metodología de compra según el tipo de clientela.

g) Se han investigado las tendencias actuales de la demanda, así como los mercados emergentes.

h) Se ha valorado la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda turística.

B) Contenidos:

1.- Contextualización del sector turístico.

Análisis de la evolución del turismo.

Jarduera turistikoak biztanleriagune baten garapean duen garrantzia baloratzea.

Turismoa: definizioa, ezaugarritzen duten elementuak eta sailkapen berriak.

Sektore publikoarekin lotzen diren tokiko, eskualdeko, estatuko eta nazioarteko erakunde publikoak eta pribatuak.

Teknologia berriak informazio eta sustapen turistiko iturri gisa baloratzea.

Turismo-arloko langilea bere lanbidearen esparruan baloratzea.

2.- Tipologia turistikoak eta joerak identifikatzea.

Tipologia turistiko bakoitzaren kokapen espazialen eragina duten faktoreak identifikatzea.

Tipologia turistiko nagusien kokapen geografikoa finkatzea.

Zona bateko turismo-garapenaren alde onak eta alde txarrak identifikatzea.

Estatuko tipologia turistikoaren joerak aztertzea.

Nazioarteko tipologia turistikoaren joerak aztertzea.

Eskarian eragina duten faktoreak baloratzea eta horien aldatzeko ahalmena baloratzea.

Tipologia turistikoak eta ezaugarriak.

Gaur egungo turismo-joeren bilakaeraren gaineko interesa.

3.- Eskaintza turistikoa aztertzea.

Estatuko gune turistikoak identifikatzea.

Eskaintza turistikoa. Definizioa eta eskaintza osatzen duten elementuak.

Bitartekaritza turistikoa. Banaketa-bideak.

Turismo-ostatuko enpresak. Definizioa. Tipologia eta ezaugarriak.

Garraibide turistikoak. Garraioarekin lotzen diren zerbitzuak.

Eskaintza osagarria.

Gune turistikoa. Gune igorlea eta gune hartzailea.

Turismoak duen garrantzi ekonomikoaren balantzea eta barne-produktu gordinerako ekarpena.

4.- Eskari turistikoa ezaugarritzea.

Bezeroak tipologiaren eta nazionalitatearen arabera sailkatzea.

Eskari turistikoaren motibazioak identifikatzea.

Eskari turistikoaren gaur egungo joerak aztertzea.

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

Turismo: definición, elementos que lo caracterizan y nuevas clasificaciones.

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

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

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

2.- Identificación de las tipologías turísticas y sus tendencias.

Identificación de los factores que influyen en la localización espacial de cada tipología turística.

Localización geográfica de las principales tipologías turísticas.

Identificación de las ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.

Análisis de las tendencias de las tipologías turísticas nacionales.

Análisis de las tendencias de las tipologías turísticas internacionales.

Valoración de los factores que influyen sobre la demanda y capacidad de modificación de los mismos.

Tipologías turísticas y sus características.

Interés por la evolución de las tendencias turísticas actuales.

3.- Análisis de la oferta turística.

Identificación de los núcleos turísticos nacionales.

La oferta turística. Definición y elementos que la componen.

La intermediación turística. Canales de distribución.

Empresas de alojamientos turísticos. Definición. Tipología y características.

Los medios de transporte turísticos. Servicios ligados al transporte.

La oferta complementaria.

El núcleo turístico. Núcleo emisor y núcleo receptor.

Valoración de la importancia económica del turismo y su aportación al producto interior bruto (PIB).

4.- Caracterización de la demanda turística.

Clasificación de la clientela por su tipología y nacionalidad.

Identificación de las motivaciones de la demanda turística.

Análisis de las tendencias actuales de la demanda turística.

Bezero motaren araberako erosketa-metodologia aztertzea.

Eskari turistikoa. Definizioa eta ezaugarriak.

Eskari turistikoaren malgutasunean eragina duten kanpo-elementuak.

Eskariaren urtarokotasuna. Urtarokotasunaren joe-
rak iraultzeko ekintzak.

Bezeroak eskariaren elementu dinamizatzailerik gisa ezagutzeko interesa.

2. lanbide-modulua: Protokoloa eta harreman publi-
koak

Kodea: 0172

Kurtsoa: 1.a

Iraupena: 132 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 8

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpi-
deak.

1.– Protokolo instituzionala aplikatzen du, eta, ho-
rretarako, antolamendu-sistemak aztertzen ditu eta pro-
tokolo eta lehentasun ofizialen araudia erabiltzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Protokolo instituzionala osatzen duten elemen-
tuak definitu ditu.

b) Ekitaldi ofizialeko presidentzia ezartzeko iriz-
pideak finkatu ditu.

c) Antolatu beharreko ekitaldi motaren arabera
gonbidatuak antolatzeko sistemak ezaugarritu ditu.

d) Estatuko eta beste erakunde batzuetako proto-
kolo eta lehentasun ofizialei buruzko araudia ezagutu
du.

e) Garatu beharreko ekitaldiaren araberako protokolo-
programak egin ditu.

f) Protokolo-ekitaldien diseinua eta plangintza
ezaugarritu du.

g) Ekitaldi moten araberako hainbat motatako
gonbidapenak diseinatu ditu.

h) Protokolo-ekitaldien barruan banderen arloko
antolamendua zehaztu du.

2.– Enpresen protokoloa aplikatzen du, eta, horre-
tarako, ekitaldiaren izaeraren eta motaren arabera eta
helburu den publikoaren arabera, zein diseinu- eta
antolamendu-elementu izango dituen deskribatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Antolatu beharreko ekitaldien izaera eta mota
ezaugarritu du.

b) Protokolo eta komunikaziorako eskuliburua di-
seinatu du.

c) Zein publikori zuzentzen zaion identifikatu du.

Análisis de la metodología de compra según el ti-
po de clientela.

La demanda turística. Definición y características.

Elementos externos que influyen en la elasticidad
de la demanda turística.

Estacionalidad de la demanda. Acciones de deses-
tacionalización.

Interés por conocer a la clientela como elemento
dinamizador de la demanda.

Módulo Profesional 2: Protocolo y relaciones pú-
blicas

Código: 0172

Curso: 1.º

Duración: 132 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 8

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evalua-
ción.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han definido los elementos que conforman
el protocolo institucional.

b) Se han determinado los criterios para establecer
la presidencia en los actos oficiales.

c) Se han caracterizado los diferentes sistemas de
ordenación de los invitados y las invitadas en función
del tipo de acto a organizar.

d) Se ha reconocido la normativa de protocolo y
precedencias oficiales del Estado y otras instituciones.

e) Se han realizado los programas protocolarios en
función del evento a desarrollar.

f) Se ha caracterizado el diseño y planificación de
actos protocolarios.

g) Se han diseñado diferentes tipos de invitaciones
en relación con diferentes tipos de acto.

h) Se ha determinado la ordenación de banderas
dentro de los actos protocolarios.

2.– Aplica el protocolo empresarial describiendo
los diferentes elementos de diseño y organización se-
gún la naturaleza, el tipo de acto, así como al públi-
co al que va dirigido.

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado la naturaleza y el tipo de
actos a organizar.

b) Se ha diseñado un manual protocolario y de
comunicación.

c) Se ha identificado el público al que va dirigido.

d) Enpresetako protokolo-ekitaldien antolamendu eta diseinuko elementuak identifikatu ditu (presidencia, gonbidatuak, eguna, ordua, lekua, etab.).

e) Ekitaldiaren garapenean protokoloa zuzen aplikatu dela egiaztatu du.

f) Ekitaldia behar bezala garatzeko beharrezko dokumentazioa zerrendatu du, ekitaldi mota kontuan izanik.

g) Antolatu beharreko ekitaldiaren programa eta kronograma landu du.

h) Antolatu beharreko ekitaldiaren aurrekontu ekonomikoa kalkulatu du.

3.- Harreman publikoen oinarriak eta elementuak aplikatzen ditu turismoaren esparruan, eta oinarri eta elementu horiekin lotzen diren teknikak hautatu eta aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Harreman publikoetako oinarriak eta printzipioak definitu ditu.

b) Enpresa eta erakunde turistikoetako nortasun korporatiboaren elementuak identifikatu eta ezaugarritu ditu.

c) Sektore turistikoko erakunde publikoetako eta pribatuetakoa marka nagusiak identifikatu ditu.

d) Irudi korporatiboaren kontzeptua eta horren osagaiak identifikatu eta sailkatu ditu.

e) Enpresa eta erakunde turistikoek proiektatutako irudi motak ezagutu ditu.

f) Komunikaziorako bideak eta prozesuak identifikatu ditu.

g) Hitzeko eta hitzik gabeko adierazpeneko askotariko teknikak aplikatu ditu.

h) Harreman publikoetako baliabideak ezagutu eta baloratu ditu.

i) Komunikatu beharreko produktuaren arabera hautatu ditu hedabideak.

j) Enpresa eta erakunde turistikoetako irudiaren, nortasun korporatiboaren, komunikazioaren eta harreman publikoen garrantzia baloratu du.

4.- Bezeroarekin komunikazioa ezartzen du, eta erabilgaitako teknikak erabiltzaile motarekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Bezeroari emandako arreta zuzenaren helburuak aztertu ditu.

b) Bezeroei arreta emateko teknikak ezaugarritu ditu.

c) Bezeroari arreta emateko moduak bereizi ditu.

d) Se han identificado los elementos de organización y diseño de actos protocolarios empresariales (presidencia, invitados, día, hora, lugar, etc.).

e) Se ha verificado la correcta aplicación del protocolo durante el desarrollo del acto.

f) Se ha enumerado la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo.

g) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto a organizar.

h) Se ha calculado el presupuesto económico del acto a organizar.

3.- Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas (RRPP) en el ámbito turístico seleccionando y aplicando las técnicas asociadas.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido los fundamentos y principios de las RR.PP.

b) Se han identificado y caracterizado los elementos de identidad corporativa en empresas e instituciones turísticas.

c) Se han identificado las principales marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.

d) Se ha identificado y clasificado el concepto de imagen corporativa y sus componentes.

e) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas e instituciones turísticas.

f) Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.

g) Se han aplicado diversas técnicas de expresión verbal y no verbal.

h) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.

i) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación dependiendo del producto a comunicar.

j) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas e instituciones turísticas.

4.- Establece comunicación con la clientela relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario o usuaria.

Criterios de evaluación:

a) Se han analizado los objetivos de una correcta atención a la clientela.

b) Se han caracterizado las técnicas de atención a la clientela.

c) Se han diferenciado las modalidades de atención a la clientela.

d) Harreman zuzenaren eta zeharkakoaren ekin-tzak aplikatu ditu.

e) Bezeroarekiko komunikazio-teknikak erabili ditu.

f) Bezero motak ezaugarritu ditu.

g) Bezeroari arreta emateko prozesuetako jarrerak eta trebetasunak erakutsi ditu.

h) Taldea dinamizatzeko eta taldearen elkarreragi-nerako teknikak definitu ditu.

5.- Kexak, erreklamazioak eta iradokizunak kude-atzen ditu, eta bezeroa behar bezala gogobetetzearekin lotzen diren ebazpen faseak deskribatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen kon-tzeptu formalak eta ez-formalak definitu eta aztertu ditu.

b) Ostalaritza eta turismoko enpresetako bezeroen kexen arrazoi nagusiak ezagutu ditu.

c) Kexen, erreklamazioen edo iradokizunen komunikazio-bideak identifikatu ditu, baita antola-menduan duten hierarkiazioa ere.

d) Kexek, erreklamazioek eta iradokizunek eten-gabeko hobekuntzako elementu gisa duten garrantzia baloratu du.

e) Dagokion eskumenen esparruaren barruan be-zeroaren gogobetetasuna lortzeko, kexen eta errekla-mazioen kudeaketan jarraitu beharreko faseak ezarri ditu.

f) Enpresa turistikoetako establezimenduetan be-zeroen erreklamazioen arloan indarrean dagoen legezko araudia bete du.

g) Bezeroari arreta emateko eta kexak eta iradoki-zunak kudeatzeko eskuliburu korporatibo batek bildu behar dituen funtsezko puntuak diseinatu ditu.

6.- Bezeroari arreta behar bezala emateko jarrerak mantentzen ditu, eta jasotako tratuari dagokionez bezeroek zituzten iguripenak gainditzearen garrantzia aztertu du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Bezero moten iguripenak aztertu ditu.

b) Enpatiazko jarrera lortu du.

c) Sinpatia-jarreraren garrantzia baloratu du.

d) Bezeroekiko, goragokoekiko eta lankideekiko errespetuzko jarrera baloratu du une oro.

e) Jarrera profesionala lortu du.

d) Se han aplicado las acciones del contacto direc-to y no directo.

e) Se han utilizado las técnicas de comunicación con la clientela.

f) Se han caracterizado los diferentes tipos de clientela.

g) Se han demostrado las actitudes y aptitudes en los procesos de atención a la clientela.

h) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.

5.- Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas a una correcta satisfacción de la clientela.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido y analizado los conceptos for-males y no formales de quejas, reclamaciones y suge-rencias.

b) Se han reconocido los principales motivos de quejas de la clientela en las empresas de hostelería y turismo.

c) Se han identificado los diferentes canales de co-municación de las quejas, reclamaciones o sugerencias y su jerarquización dentro de la organización.

d) Se ha valorado la importancia de las quejas, re-clamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.

e) Se han establecido las fases a seguir en la ges-tión de quejas y reclamaciones para conseguir la sa-tisfacción de la clientela dentro de su ámbito de competencia.

f) Se ha cumplido la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de la clientela en estableci-mientos de empresas turísticas.

g) Se han diseñado los puntos clave que debe con-tener un manual corporativo de atención a la cliente-la y gestión de quejas y reclamaciones.

6.- Mantiene actitudes de correcta atención a la clientela analizando la importancia de superar las ex-pectativas de la clientela con relación al trato recibido.

Criterios de evaluación:

a) Se han analizado las expectativas de los diferen-tes tipos de clientela.

b) Se ha conseguido una actitud de empatía.

c) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.

d) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia la clientela, superiores o superiores y compañeros o compañeras.

e) Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional.

f) Zuhurtasun-jarrera lortu du.

g) Irudi korporatiboaren garrantzia baloratu du.

B) Edukiak:

1.– Erakunde-protokoloa aplikatzea.

Gonbidatuen antolamenduaz arduratzea.

Protokolo-ekitaldien proiektzioa.

Autonomia Erkidegoetako eta Estatuko protokolo-araudiak aztertzea.

Protokolo-ekitaldietarako gonbidapenak diseinatzea.

Protokolo-ekitaldietako banderak antolatzea.

Protokolo instituzionala.

Presidentzia motak.

Gonbidatuen antolamendu-sistema.

Autonomia Erkidegoetako eta Estatuko protokolo-araudiak.

Estatuko eta Autonomia Erkidegoetako protokolo eta lehentasun ofizialen arloko araudiarekiko interesa azaltzea.

Ekitaldien antolamenduan protokolo-arauak errespetatzea.

2.– Enpresa-protokoloa aplikatzea.

Helburu den publikoa identifikatzea eta ekitaldia egokitzea.

Antolatu beharreko ekitaldiaren programa eta kronograma lantzea.

Enpresa baten protokolo eta komunikaziorako eskuliburua lantzea.

Protokolo-ekitaldietarako aurrekontu ekonomikoak lantzea.

Enpresetako protokolo-ekitaldien motak eta helburuak.

Enpresa baten protokolo eta komunikaziorako eskuliburua.

Enpresetako protokolo-ekitaldien prozedurak.

Protokolo-programetako dokumentazio motak.

Antolatu beharreko ekitaldien programak eta kronogramak lantzeko ekimena izatea.

Protokolo-ekitaldiak prestatzeko talde-lanetan lantzea.

Zorroztasunez jardutea protokolo-ekitaldietan arauak aplikatzean.

3.– Turismoaren esparruan harreman publikoen oinarriak eta elementuak aplikatzea.

Harreman publikoak aplikatzea eta baloratzea turismoaren, enpresaren eta erakundearen esparruan.

f) Se ha seguido una actitud de discreción.

g) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

B) Contenidos:

1.– Aplicación del protocolo institucional.

Organización de personas invitadas.

Proyección de actos protocolarios.

Análisis de las diferentes normativas protocolarias de las Comunidades Autónomas y del Estado.

Diseño de invitaciones para actos protocolarios.

Ordenación de banderas en los actos protocolarios.

Protocolo institucional.

Tipos de presidencias.

Sistemas de organización de personas invitadas.

Normativas protocolarias del Estado y de las Comunidades Autónomas.

Interés por la normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las Comunidades Autónomas.

Respeto por las normas protocolarias en la organización de actos.

2.– Aplicación del protocolo empresarial.

Identificación del público objetivo y adecuación del acto.

Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar.

Elaboración del manual protocolario y de comunicación de una empresa.

Elaboración de presupuestos económicos para actos de protocolo.

Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.

Manual protocolario y de comunicación de una empresa.

Procedimientos de los actos protocolarios y empresariales.

Tipos de documentación en programas protocolarios.

Iniciativa en la elaboración de los programas y cronogramas de los actos a organizar.

Colaboración en los trabajos de grupo de preparación de actos protocolarios.

Rigor en la aplicación de las normas en actos protocolarios.

3.– Aplicación de los fundamentos y los elementos de las RRPP en el ámbito turístico.

Aplicación y valoración de las RRPP en el ámbito turístico empresarial e institucional.

Irudi korporatiboaren osagaiak eta irudi motak aztertzea.

Estatuko eta autonomia erkidegoetako turismoaren irudia aztertzea.

Irudiko arrisku faktoreak baloratzea.

Nortasunaren elementuak: markak, logotipoak, eskuliburu korporatiboak.

Irudi korporatiboaren osagaiak.

Giza harremanen baliabideak.

Nortasun eta irudi korporatiboaren eta instituzionalaren kontzeptua.

Irudi korporatibo motak, errealak eta proiektatuak.

Irudi pertsonala eta gorputz-adierazpena zaintzea.

Gizarte-trebetasunen gaineko interesa izatea.

Irudian eragina duten arrisku faktoreak errespetatzea.

4.- Bezeroari arreta emateko eta harekin komunikatzeko teknikak.

Bezeroari arreta ematearen helburuak baloratzea.

Ahozko eta idatzizko adierazpenaren teknikak identifikatzea eta maneiatzea.

Enpresako eta enpresaz kanpoko komunikazio-prozesua aztertzea.

Sektore turistikoaren komunikazioan aplikatutako giza harremanetako baliabideak identifikatzea eta aztertzea.

Bezeroari arreta emateko modalitateak erabiltzea: hizkuntza, harrerarako lekua, irudi pertsonala.

Bezeroekin komunikatzeko askotariko teknikak erabiltzea.

Komunikazio-bideak.

Bezero motak, harreman zuzena eta zeharkakoa.

Bezeroari arreta emateko modalitateak.

Hitzezko eta hitzik gabeko komunikazioaren kontzeptua.

Giza harremanen baliabideen motak bezeroarekiko harremanetan.

Taldea dinamizatzeko teknikak.

Talde-komunikazioko jardueretan laguntzea.

Bezeroari arreta egokia emateko interesa azaltzea.

Komunikazio pertsonala hobetzeko teknikak garatzean ekimena izatea.

5.- Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak kudeatzea.

Análisis de los componentes de la imagen corporativa y las clases de imagen.

Análisis de la imagen del turismo nacional y de las Comunidades Autónomas.

Valoración de los factores de riesgo en la imagen.

Los elementos de identidad: marcas, logotipos y manuales corporativos.

Componentes de la imagen corporativa.

Recursos de las RRPP.

Concepto de identidad e imagen corporativa e institucional.

Tipos de imagen corporativa real y proyectada.

Cuidado de la imagen personal y la expresión corporal.

Interés por las habilidades sociales.

Respeto por los factores de riesgo que inciden en la imagen.

4.- Técnicas de comunicación y atención a la clientela.

Valoración de los objetivos de la atención a la clientela.

Identificación y manejo de las técnicas de expresión oral y escrita.

Análisis del proceso de comunicación en la empresa y fuera de la empresa.

Identificación y análisis de los recursos de las RRPP aplicadas en la comunicación en el sector turístico.

Utilización de modalidades de atención a la clientela: aspecto lingüístico, lugar de acogida, imagen personal.

Utilización de técnicas diversas de comunicación con la clientela.

Canales de comunicación.

Tipos de clientela, contacto directo y no directo.

Modalidades de atención a la clientela.

Concepto de comunicación verbal y no verbal

Tipos de recursos de las RRPP en la relación con la clientela.

Técnicas de dinamización grupal.

Colaboración en actividades de comunicación grupal.

Interés por prestar una correcta atención a la clientela.

Iniciativa en el desarrollo de técnicas de mejora en la comunicación personal.

5.- Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.

Kexa, iradokizuna, erreklamazioa eta erreklamazio formalak identifikatzea eta bereiztea.

Ostalaritza eta turismoko enpresetako bezeroen kexen arrazoi nagusiak hautatzea.

Kexek, erreklamazioek eta iradokizunek etengabeko hobekuntzako elementu gisa duten garrantzia baloratzea.

Bezeroen erreklamazioen arloan indarrean dagoen legezko araudia aztertzea.

Bezeroei arreta emateko eta kexak eta erreklamazioak kudeatzeko eskuliburu korporatiboa lantzea.

Ostalaritzako enpresetarako kexa eta iradokizunetako informazioa biltzeko dokumentuak lantzea.

Kexaren, erreklamazioaren, erreklamazio formalaren eta iradokizunaren kontzeptua.

Ostalaritza eta turismoko enpresetan bezeroaren kexak biltzeko moduak.

Kexa eta erreklamazioen kudeaketaren faseak.

Bezeroen erreklamazioen arloan indarrean dagoen legezko araudia. Autonomia Erkidegoetako, Estatuko eta Europar Batasuneko arauak.

Bezeroen erreklamazioen sistemak, erreklamazio-orriak eta kontsumo-arbitrajea.

Kexak eta iradokizunak biltzeko sistema motak, erreklamazio-orriak, iritziak eta bezeroen gogobetetasun-inkestak.

Bezeroen datuak eta iritziak lortzeko teknikan parte hartzea, informazioa biltzeko iturri gisa.

Bezeroei etengabe behatzeko jarrera izatea –bezeroen iritziaren informazioa lortzeko bide gisa–, betiere ostalaritza eta turismoko enpresetako zerbitzuari dagokionez.

Bezeroek ostalaritzako zerbitzuari buruz duten iritzia errespetatzea, eta zorroztasunez jardutea bezeroengandik jasotako informazioa aztertzeke garaian.

6.– Bezeroei arreta emateko jarrerak.

Ostalaritzako bezeroaren tratuan eta zerbitzuan profesionaltasunez jardutearen garrantzia baloratzea.

Lan-esparruaren barruan zuhurtasunaren garrantzia baloratzea.

Enpresaren irudi korporatiboan bezeroei arreta emateko jarrerak duten garrantzia baloratzea.

Bezeroekiko harremanetan empatia eta sinpatiatiko teknikak aplikatzea.

Bezeroei arreta emateko oinarrizko arauak.

Bezeroekiko harremanetan empatia eta sinpatiatiko teknikak.

Identificación y diferenciación entra queja, sugerencia, reclamación y reclamación formal.

Selección de los principales motivos de queja de la clientela de las empresas de hostelería y turismo.

Valoración de la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.

Análisis de la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de la clientela.

Elaboración de un manual corporativo de atención a la clientela y gestión de quejas y reclamaciones.

Confeción de documentos de recogida de información de quejas y sugerencias para empresas de hostelería.

Concepto de queja, reclamación, reclamación formal y sugerencia.

Formas de recogida de quejas de la clientela en empresas de hostelería y turismo.

Fases en la gestión de quejas y reclamaciones.

Normativa legal vigente en materias de reclamaciones de la clientela. Normas autonómicas, nacionales y europeas.

Sistemas de reclamaciones de la clientela, hojas de reclamaciones y arbitraje de consumo.

Tipos de sistemas de recogida de información de quejas y sugerencias, hojas de reclamaciones, de opiniones y encuestas de satisfacción de la clientela.

Participación en las técnicas de obtención de datos y opiniones de la clientela como fuente de recogida de información.

Actitud permanente de observación de la clientela como origen de la obtención de información de su opinión en relación al servicio en las empresas de hostelería y turismo.

Respeto por las opiniones de la clientela sobre el servicio en hostelería y rigor a la hora de analizar la información recogida de la clientela.

6.– Actitudes de atención a la clientela.

Valoración de la importancia de la profesionalidad en el servicio y el trato a la clientela en hostelería.

Valoración de la importancia de la discreción dentro del ámbito laboral.

Valoración de la importancia de las actitudes de atención a la clientela en la imagen corporativa de la empresa.

Aplicación de técnicas de empatía y simpatía en las relaciones con la clientela.

Normas básicas de atención a la clientela.

Técnicas de empatía y simpatía en las relaciones con la clientela.

Ostalaritza eta turismoko enpresen zerbitzuan izan beharreko jarrera profesionalaren oinarritzko ezaugarriak.

Ostalaritzako enpresetan bezeroei arreta emateko eta zerbitzatzeko tekniken gaineko interesa.

Bezeroekiko, goragokoekiko, mendeko langileekiko eta lankideekiko errespetua.

Zerbitzuan jarrera profesionala bilatzeko sentsibilizazioa.

3. lanbide-modulua: Turismo-marketina

Kodea: 0173

Kurtsoa: 1.a

Iraupena: 165 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 10.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Turismo-marketina ezaugarritzen du, eta berau osatzen duten oinarritzko elementuak ezagutzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Marketinak sektore turistikoan duen garrantzia justifikatu du.

b) Zerbitzu-marketinaren berezitasunak, oro har, eta turismo-marketinaren berezko berezitasunak bereizi ditu.

c) Turismo-marketinaren kontzeptuak, definizioak eta oinarritzko tresnak deskribatu ditu.

d) Marketinaren bilakaera eta etapak bereizi ditu.

e) Marketinaren tresnen garrantzia baloratu du.

f) Marketina kontsumitzailearengana bideratzeko faktore eta irizpide eraginkorrak definitu ditu.

g) Marketin-zuzendaritzako hainbat egitura eta ikuspegi alderatu ditu.

h) Turismo-enpresaren merkataritza-funtzioan marketinaren beharra identifikatu du.

i) Turismo-marketinaren joerak aztertu ditu.

2.– Merkatuaren segmentazioa eta produktuak/zerbitzuak merkatuan duen kokapena interpretatzen du, datu kuantitatiboak eta kualitatiboak kontuan izanik.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Merkatuaren segmentazioa kontzeptualizatu eta sailkatu du.

b) Turismoan gehien erabiltzen diren segmentazio-aldagaiak aztertu ditu.

c) Segmentazioa eraginkorra izateko baldintzak definitu ditu.

Características básicas de una actitud profesional en el servicio de empresas de hostelería y turismo.

Interés por las técnicas de atención y servicio a la clientela en empresas de hostelería.

Respeto hacia la clientela, superiores o superiores, personal dependiente y compañeros o compañeras.

Sensibilización sobre búsqueda de una actitud profesional en el servicio.

Módulo Profesional 3: Marketing turístico

Código: 0173

Curso: 1.º

Duración: 165 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 10

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha justificado la importancia del marketing en el sector turístico.

b) Se han diferenciado las peculiaridades del marketing de servicios en general y las propias del marketing turístico.

c) Se han descrito los conceptos, definiciones e instrumentos básicos del marketing turístico.

d) Se han diferenciado las etapas y la evolución del marketing.

e) Se ha valorado la importancia de los distintos instrumentos del marketing.

f) Se han definido los factores y criterios eficaces para orientar al marketing hacia la persona consumidora.

g) Se han comparado las diferentes estructuras y enfoques de dirección de marketing.

h) Se ha identificado la necesidad del marketing en la función comercial de la empresa turística.

i) Se han analizado las tendencias del marketing en Turismo.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha conceptualizado y clasificado la segmentación de mercado.

b) Se han analizado las variables de segmentación más utilizadas en turismo.

c) Se han definido los requisitos para que la segmentación sea efectiva.

d) Segmentazioak turismo-enpresetako merkataritza-estrategia diseinatzean duen garrantzia ezagutu du.

e) Merkatu-segmentuak identifikatu eta baloratu ditu, baita produktuaren/zerbitzuaren arabera duten erakarmena ere.

f) Merkatu-segmentuak estaltzeko estrategiak definitu ditu.

g) Produktuak merkatuan duen kokapena identifikatu du.

h) Merkataritza-tresnak baloratu ditu, baita merkatu-segmentuekin bateragarri izatea ere.

3.- «Marketing mix»aren elementuak identifikatzen ditu, eta sektore turistikoan duten aplikazioa ezagutzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) «Marketing mix»aren elementuak identifikatu ditu.

b) Produktu baten bizi-zikloko etapak identifikatu ditu, baita erabaki estrategikoak hartzearekin duen lotura ere.

c) Elementuen eta produktuaren mailak aztertu ditu, baita zerbitzugintza-sistema baten aplikazioa ere.

d) Sektore turistikoetako marka-politikak ezagarritu ditu, eta produktua gainerakoez bereiztearen garrantzia baloratu du.

e) Prezioak eta bere baldintzatzaileek turismo-enpresetako merkataritza-tresna gisa duten garrantzia baloratu du.

f) Sektore turistikorako prezio egokiak finkatzeko metodoen bidez kalkulatu ditu prezioak.

g) Sektore turistikoan publizitatearen, harreman publikoen, salmenta-sustapenaren eta denda-marketinaren garrantzia ezagutu du.

h) Turismo-azokek eta bestelako agindu profesionalek marketin-tresna gisa betetzen duten funtzioa baloratu du, eta beste sustapen-estrategia batzuekin duten aldea ezarri du.

i) Sektore turistikoaren zuzeneko eta zeharkako banaketarako bideak eta/edo merkaturatzeko bideak identifikatu ditu.

j) Banaketa globaleko sistemen garrantzia ezagutu du, baita industria turistikoan duten eragina ere.

4.- Teknologia berriak aplikatzen ditu turismo-marketinean, eta marketin horren politikak garatzean duten aplikazioak eta aukerak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Teknologia berriak eta horien erabilerak ezauga-

d) Se ha reconocido la importancia de la segmentación para el diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.

e) Se han identificado y valorado los diferentes segmentos de mercado y su atractivo en función del producto-servicio.

f) Se han definido las estrategias de cobertura de segmentos de mercado.

g) Se ha identificado el posicionamiento del producto en el mercado.

h) Se han valorado los instrumentos comerciales y su compatibilidad con los diferentes segmentos de mercado.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los elementos del marketing-mix.

b) Se han identificado las etapas del ciclo de vida de un producto y su relación con la toma de decisiones estratégicas.

c) Se han analizado los elementos y niveles del producto, así como la aplicación de un sistema de «servucción».

d) Se han caracterizado las distintas políticas de marcas en el sector turístico y se ha valorado la importancia de diferenciar el producto.

e) Se ha valorado la importancia del precio y sus condicionantes como instrumento comercial en las empresas turísticas.

f) Se han calculado los precios mediante la fijación de métodos de precios idóneos para el sector turístico.

g) Se ha reconocido la importancia de la publicidad, las RRPP, promoción de ventas y merchandising en el sector turístico.

h) Se ha valorado la función de las ferias turísticas y otros encuentros profesionales como instrumentos de marketing estableciendo la diferencia con otras estrategias promocionales.

i) Se han identificado los canales de distribución/comercialización directa e indirecta en el sector turístico.

j) Se ha reconocido la importancia de los sistemas de distribución global y su impacto en la industria turística.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado las nuevas tecnologías y su

rritu ditu.

b) Marketineko teknologia berrien aplikazioak identifikatu ditu.

c) Turismo-produktuak eta/edo -zerbitzuak merkaturatzeko Sarea erabiltzea baloratu du.

d) Datu-baseen aplikazio ofimatikoak erabili ditu.

e) Merkataritza-ikerketarako eta lehiarako abantaila sortzeko, datu-basearen aplikazioa ezagutu du.

f) Zuzeneko marketinean eragina duten faktoreak zehaztu ditu.

g) Zuzeneko marketin-estrategia konbinatua garatzeko jarraibideak ezarri ditu.

5.- Marketin-plana ezaugarritzen du, eta enpresa motekin eta produktuen/zerbitzuen motekin lotzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Marketin-plana osatzen duten oinarriko elementuak deskribatu ditu.

b) Turismo-enpresa batean marketin-planak duen garrantzia baloratu du.

c) Marketin-planarekin lotzen diren beste enpresa-eta erakunde-plan batzuk aztertu ditu.

d) Marketin-planean eragina duten ingurune faktore nagusiak identifikatu ditu.

e) Merkatuko lehia eta potentziala aztertu du.

f) Ekintza-plana egin du, eta estrategiak eta taktikak finkatu ditu bertan.

g) Proposatutako estrategiak ezartzeko eta marketin-planaren helburuak lortzeko beharrezko baldinbideak definitu ditu.

h) Eskuratutako teknikekin marketin-planaren betetze-maila eta kalitatea kontrolatu du.

i) Ezarritako jarraibideak erabiliz aurkeztu du marketin-plana inplikaturako arduradunen aurrean.

j) Proposatutako marketin-plana osatzeak ingurumenaren gainean dituen eraginak baloratu ditu.

6.- Kontsumitzaileen eroste-erabakiaren prozesua ezagutzen du, eta motibazioak eta beharrak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

utilización.

b) Se han identificado las aplicaciones de las nuevas tecnologías en marketing.

c) Se ha valorado la utilización de la Red para comercializar productos-servicios turísticos.

d) Se han utilizado las aplicaciones ofimáticas de base de datos.

e) Se ha reconocido la aplicación de una base de datos para la investigación comercial y para crear una ventaja competitiva.

f) Se han determinado los factores que influyen en el marketing directo.

g) Se han establecido las pautas para el desarrollo de una estrategia de marketing directo combinado.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito los elementos básicos que conforman el plan de marketing.

b) Se ha valorado la importancia de un plan de marketing en una empresa turística.

c) Se ha realizado el análisis de otros planes empresariales e institucionales relacionados con el plan de marketing.

d) Se han identificado los principales factores del entorno con incidencia en el plan de marketing.

e) Se ha analizado la competencia y el potencial de mercado.

f) Se ha realizado el plan de acción, con sus estrategias y tácticas.

g) Se han definido los recursos necesarios para establecer las estrategias propuestas y para la consecución de los objetivos del plan de marketing.

h) Se ha realizado el control de cumplimiento y calidad del plan de marketing con las técnicas adquiridas.

i) Se ha realizado la presentación del plan de marketing con las pautas establecidas y ante los responsables implicados.

j) Se han valorado las implicaciones ambientales de la implementación de un plan de marketing propuesto.

6.- Reconoce el proceso de decisión de compra de las personas consumidoras analizando sus motivaciones y necesidades.

Criterios de evaluación:

a) Turismo-produktuen eta -zerbitzuen kontsumitzaileen beharrak eta motibazioak identifikatu ditu.

b) Kontsumitzailearen eroste-erabakiaren prozesuak dituen faseak identifikatu ditu.

c) Erose-erabakiaren prozesuan inplikaturako eragileak ezaugarritu ditu.

d) Marketinaren, publizitatearen eta harreman publikoen eragin psikosoziala aztertu du, baita horiek erosteko prozesuan duten eragina ere.

e) Erosketa-osteko prozesuko funtsezko puntuak eta leial bihurtzeko aukerak ezaugarritu ditu.

f) Kalitate-kontrolko prozesuen bitartez, kontsumitzaileen ikuskera eta gogobetetasuna deskribatu eta baloratu du.

7.- Kontsumerismoaren irizpideak ezaugarritzen ditu eta gizartearekin, marketinarekin eta etikarekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Merkatuko ekonomien berezitasunak eta kritikak ezaugarritu ditu.

b) Kontsumerismoaren jatorria eta Espainian izan duen bilakaera identifikatu du.

c) Enpresek egoera horren aurrean duten erreakzioa aztertzeko azterlanak egin ditu.

d) Enpresen eta gizartearen erantzunak zehaztu ditu eta printzipio etikoak ezarri ditu.

e) Europar Batasunean eta Espainian kontsumitzailea babesten duten arauak identifikatu ditu.

f) Kontsumitzaileen eskubideak eta betebeharrak aztertu ditu.

B) Edukiak

1.- Turismo-marketina ezaugarritzea.

Marketinak sektore turistikoan duen garrantzia justifikatzea.

Ostalaritzaren eta turismoaren sektorean marketina aplikatzea.

Marketinaren funtzioaren bilakaera aztertzea: kontsumitzailearenganako orientazioa.

Produktu ukigarrien eta turismo-zerbitzuen eta -produktuen arteko aldeak identifikatzea.

Marketin-zuzendaritzan izan berri diren aldaketak eta etorkizuneko joerak deskribatzea.

Marketina. Kontzeptua eta oinarritzko terminologia.

Turismo-marketina. Kontzeptua eta oinarritzko elementuak.

Produktu ukigarriak. Definizioa eta ezaugarriak.

Turismo-zerbitzuak eta -produktuak. Definizioa eta ezaugarriak.

a) Se han identificado las necesidades y motivaciones de las personas consumidoras de productos-servicios turísticos.

b) Se han identificado las fases del proceso de decisión de compra en la persona consumidora.

c) Se han caracterizado los agentes implicados en el proceso de decisión de compra.

d) Se ha analizado el impacto psicosocial del marketing, la publicidad y las relaciones públicas y su incidencia en el proceso de compra.

e) Se han caracterizado los puntos clave en el proceso de postcompra y oportunidades de fidelización.

f) Se han descrito y valorado la percepción y satisfacción de las personas consumidoras mediante los procesos de control de calidad.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado las peculiaridades de las economías de mercado y sus críticas.

b) Se han identificado el origen del consumerismo, así como su evolución en España.

c) Se han realizado estudios para analizar la reacción de las empresas ante esta situación.

d) Se ha determinado la respuesta de las empresas y de la sociedad y se establecen unos principios éticos.

e) Se ha identificado la normativa que protege la persona consumidora en la Unión Europea (UE) y en España.

f) Se han analizado los derechos y deberes de personas consumidoras.

B) Contenidos:

1.- Caracterización del marketing turístico.

Justificación de la importancia del marketing en el sector turístico.

Aplicación del marketing al sector de la hostelería y el turismo.

Análisis de la evolución de la función del marketing: orientación hacia la persona consumidora.

Identificación de las diferencias entre productos tangibles y servicios-productos turísticos.

Descripción de los cambios recientes y tendencias futuras en la Dirección de Marketing.

Marketing. Concepto y terminología básica.

Marketing turístico. Concepto e instrumentos básicos.

Los productos tangibles. Definición y características.

Los servicios y productos turísticos. Definición y características.

Turismo-marketineko azken joerekiko interesa.

2.– Turismo-merkatuen segmentazioa interpretatzea.

Turismoan gehien erabiltzen diren segmentazio-aldaerak aztertzea.

Segmentazioa turismo-enpresen merkataritza-estrategian aplikatzea.

Merkataritza-tresnak aztertzea, baita segmentuekiko bateragarritasuna ere.

Produktuak/zerbitzuak duen kokalekua identifikatzea, pertzepzio-mapak erabilita.

Merkatuen segmentazioa: kontzeptua eta erabilera.

Segmentazioa eraginkorra izateko eskakizunak.

Merkatua eta horren segmentu guztiak estaltzeko marketinerako estrategia motak.

Merkatuan duen kokalekua: Kontzeptua. Estrategiak. Kokatze-metodoak edo motak.

3.– Marketing mix-a eta horren elementuak identifikatzea.

Produktuaren bizi-zikloa eta turismo-helmugak aztertzea.

Turismo-produktu berrien garapena eta merkatu-ratze-prozesua aztertzea.

Sektore turistikoko marka-politikak aztertzea eta produktua bereizteko estrategiak hautematea.

Banaketa globaleko sistemak aztertzea, baita industria turistikoan duten eragina ere.

Komunikazio-materialak diseinatzea eta lantzea.

Turismo-azokak eta beste sustapen-estrategia batzuk alderatzea.

Mix-aren estrategiak aplikatzea.

Marketing mix: kontzeptua eta elementuak.

Produktua/zerbitzua. Turismo-produktuen motak eta produktu horietako elementuen sailkapena.

Zerbitzugintza.

Prezioa. Prezio-politikaren helburuak eta estrategiak. Prezioak finkatzeko metodoak. Prezioak merkataritza-tresna gisa duen garrantzia.

Banaketa/merkatu-ratzea. Sektore turistikoko zuzeneko eta zeharkako bideak.

Komunikazioa: publizitatea, harreman pertsonalak, salmenten sustapenak, denda-marketina, turismo-azokak, Work-Shops, Fam-Trips eta beste batzuk.

Ingurumenarekiko errespetua, produktuen diseinuan zein komunikazio-materialen diseinuan.

Interés por las nuevas tendencias en el marketing turístico.

2.– Interpretación de la segmentación de mercados turísticos

Análisis de las variables de segmentación más utilizadas en turismo.

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

Análisis de los instrumentos comerciales y compatibilidad con los distintos segmentos.

Identificación del posicionamiento del producto-servicio utilizando mapas perceptuales.

Segmentación de mercados: concepto y utilidad.

Requisitos para que la segmentación sea efectiva.

Tipos de estrategias de marketing de cobertura del mercado, de los distintos segmentos.

Posicionamiento en el mercado: Concepto. Estrategias. Métodos o tipos de posicionamiento.

3.– Identificación del marketing-mix y sus elementos.

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

Análisis del desarrollo y lanzamiento de los nuevos productos turísticos.

Análisis de las políticas de marcas en el sector turístico detectando estrategias para diferenciar el producto.

Análisis de los sistemas de distribución global y de su impacto en la industria turística.

Diseño y elaboración de materiales de comunicación.

Comparación de las ferias turísticas y otros con otras estrategias promocionales.

Aplicación de las estrategias del mix.

Marketing-mix: concepto y elementos.

El producto-servicio. Tipos de productos turísticos y clasificación de los elementos que los componen.

La «servucción».

El precio. Objetivos y estrategias de la política de precios. Métodos de fijación de precios. Importancia del precio como instrumento comercial.

La Distribución-Comercialización. Canales directos e indirectos en el sector turístico.

La comunicación: la publicidad, las RRPP, las promociones de ventas, el Merchandising, las Ferias Turísticas, Work-Shops, Fam-Trips y otros.

Respeto hacia el medio ambiente tanto en el diseño de productos como en el de materiales de comunicación.

4.– Turismo-marketineran aplikatutako teknologia berrien analisia.

Datu-baseak maneiatzea.

Marketineko datu-base bat garatzeko helburu orokorrak identifikatzea.

Euskarri-materialak identifikatzea eta zuzeneko marketineko politiken garapena identifikatzea.

Teknologia berriek turismo-produktuen eta zerbitzuen komunikazioan eta merkaturatzean duen eragina aztertzea.

Turismoan zuzeneko marketineko teknikak garatzea, teknologia berriei dagokienez.

Zuzeneko marketin konbinatuko estrategiak garatzea.

Teknologia berriak: definizioa eta aplikazioak.

Zuzeneko marketina: kontzeptua, eragina duten faktoreak eta motak.

Marketina Interneten: kontzeptua eta elementuak.

Aurrerapen teknologikoen gaineko jakin-mina.

Teknologia berriek ingurumenaren gainean duten inpaktuarekiko sentsibilitatea.

5.– Marketin-plana ezaugarritzea.

Turismo-enpresa baten kanpoko eta barruko egoera aztertzea: ingurunea, lehia, merkatua, barne-egoera.

Egoeraren diagnostikoa. AMIA analisia egitea (ahuleziak, mehatxuak, indarrak eta aukerak).

AMIA analisiaren emaitzen arabera definitzea helburuak.

Helburuak lortzeko beharrezko estrategiak diseinatzea.

Estrategiak gauzatzeko ekintza zehatzak deskribatzea eta horietarako aurrekontua ezartzea.

Plana aurkeztea eta sustatzea.

Marketin-planaren jarraipena eta kontrola egiteko sistema diseinatzea.

Marketin-plana. Kontzeptua eta helburua.

Marketin-planaren etapak.

Marketin-planaren eta beste enpresa- eta erakunde-plan batzuen arteko lotura.

Planaren ingurumen-ikuskapena.

Objektibotasuna egoera aztertzean.

Zorroztasuna diagnostikoan.

Ardura kontrolean.

Emaitzen egiazkotasunak duen garrantziaren balorazioa.

Proposatutako marketin-plana osatzean, ingurumena babesteko sentsibilitatea.

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

Manejo de bases de datos.

Identificación de los objetivos generales del desarrollo de una base de datos de marketing.

Identificación de materiales de soporte y de desarrollo de políticas de marketing directo.

Análisis de la repercusión de las nuevas tecnologías en la comercialización y comunicación de productos-servicios turísticos.

Desarrollo de técnicas de marketing directo en turismo en relación con las nuevas tecnologías.

Desarrollo de estrategias de marketing directo combinado.

Nuevas tecnologías: definición y aplicaciones.

Marketing directo: concepto, factores que influyen y tipos.

Marketing en Internet: concepto y elementos.

Curiosidad por los avances tecnológicos.

Sensibilidad ante el impacto medioambiental de las nuevas tecnologías.

5.– Caracterización del plan de marketing.

Análisis de la situación externa e interna de una empresa turística: entorno, competencia, mercado, situación interna.

Diagnóstico de la situación. Análisis DAFO.

Definición de los Objetivos según el resultado del análisis DAFO.

Diseño de las Estrategias necesarias para alcanzar los objetivos.

Descripción de las acciones concretas para llevar a cabo las estrategias, estableciendo un presupuesto para las mismas.

Presentación y promoción del plan.

Diseño de un sistema de seguimiento y control del plan de marketing.

Plan de marketing. Concepto y Finalidad.

Etapas de un plan de marketing.

Relación entre el plan de marketing y otros planes empresariales e institucionales.

Auditoría ambiental del plan.

Objetividad en el análisis de la situación.

Rigor en el diagnóstico.

Responsabilidad en el control.

Valoración de la importancia de la veracidad de los resultados.

Sensibilidad hacia la protección ambiental en la implementación del plan de marketing propuesto.

6.– Kontsumitzailearen eroste-erabakiaren prozesua interpretatzea.

Turismo-produktuen eta -zerbitzuen kontsumitzaileen beharrak eta motibazioak identifikatzea.

Erostea erabakitzeko prozesuan inplikaturako eragileak behatzea.

Marketinak erosteko prozesuan duen eragina aztertzea.

Sektore turistikoko kontsumitzaile berriak identifikatzea. Kontsumoaren joerak.

Bezeroaren gogobetetasuna eta kalitatea kontrolatzeko tresnak erabiltzea. Sektore turistikoko enpresetan betetzea.

Erostea erabakitzeko prozesuaren faseak.

Erosketa osteko ekintzak eta leial egitea.

Gainerakoen ideiak, behar eta motibazioekiko errespetua.

7.– Kontsumerismoaren irizpideak ezaugarritzea.

Kontsumerismo deritzan gizarte-mugimenduari enpresak duen erantzuna eta erreakzioa aztertzea.

Europar Batasunean eta Espainian kontsumitzailea eta bere eskubideak arautzen dituen araudia aztertzea eta interpretatzea: legeria orokorra eta berariazkoa.

Kontsumitzaileen eskubideak eta betebeharrak identifikatzea.

Merkatuko ekonomiak: kontzeptua eta kritikak.

Kontsumerismoa: kontzeptua eta bilakaera Espainian.

Pertsonen hainbat esparrutako eskubideak eta betebeharrak arautuko dituzten legeak egotearen garrantzia baloratzea.

4. lanbide-modulua: Turismo-ostatueta zuzendaritza

Kodea: 0174

Kurtsoa: 2.a

Iraupena. 260 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 16.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Ostatu-arloa eta turismo-establezimenduko gainerako arloak koordinatzen ditu eta antolamenduegitura aztertzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Plangintzak enpresa-administrazioaren prozesuan duen garrantzia justifikatu du.

b) Enpresa-plan nagusiak bereizi ditu.

6.– Interpretación del proceso de decisión de compra en la persona consumidora.

Identificación de las necesidades y motivaciones de las personas consumidoras de productos-servicios turísticos.

Observación de los agentes implicados en el proceso de decisión de compra.

Análisis de la incidencia del Marketing en el proceso de compra.

Identificación de las nuevas personas consumidoras en el sector turístico. Tendencias de consumo.

Utilización de herramientas de control de la calidad y la satisfacción de la clientela. Implementación en empresas del sector turístico.

Fases del proceso de decisión de compra.

Acciones de postcompra y fidelización.

Respeto hacia las ideas, necesidades y motivaciones de los demás.

7.– Caracterización de los criterios de consumerismo.

Análisis de la reacción y respuesta de la empresa ante el movimiento social llamado Consumerismo.

Análisis e interpretación de la normativa que regula a la persona consumidora y sus derechos en la UE y en España: legislación genérica y específica.

Identificación de los derechos y deberes de las personas consumidoras.

Economías de mercado: Concepto y críticas.

El consumerismo: concepto y evolución en España.

Valoración de la importancia de la existencia de leyes que regulen los derechos y deberes de las personas en distintos ámbitos.

Módulo Profesional 4: Dirección de alojamientos turísticos

Código: 0174

Curso: 2.º

Duración: 260 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 16

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha justificado la importancia de la planificación en el proceso de administración empresarial.

b) Se han diferenciado los principales planes empresariales.

c) Sailen erabakiak hartzeko tresnak kontzeptualizatu ditu.

d) Ostatu-arloko plangintza-prozesuak egin ditu, helburuak ezartzeko, erabakiak hartzeko eta bitartekoak hautatzeko.

e) Helburuen araberako prozesuak ezartzeko oinarriko elementuak identifikatu ditu.

f) Arloen helburuak aldi behin berraztertzearen garrantzia baloratu du, eta zuzenketa-mekanismoak baloratu ditu.

g) Turismo-ostatuak establezimenduak antolatzeak faktore eta irizpide eraginkorrak ezarri ditu.

h) Hainbat motatako turismo-ostatuak egitura-rik eta sail-harremanik bereizgarrienak alderatu ditu.

i) Enpresen antolamendu-organigramak egin ditu, turismo-ostatuak ezartzeko berariazko tipologiaren eta ezaugarrien arabera.

j) Turismo-ostatuak establezimenduak antolatzeak Estatu edo Autonomia Erkidegoko araudia ezagutu du.

2.- Enpresa-inbertsioko proiektu txikien errentagarritasun finantzarioa eta ekonomikoa zehazten du, eta finantziario-sistemak ezaugarritzen eta baloratzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresa-ondarea osatzen duten elementuak kontzeptualizatu eta sailkatu ditu.

b) Turismo-ostatuak enpresaren analisi finantzarioa eta ekonomikoa egin du.

c) Establezimenduaren emaitzen kontua eta enpresa-balantzeak aztertu ditu.

d) Enpresa-erabakiaren araberako inbertsio motak egitearen komenigarritasuna zehaztu du.

e) Inbertsio motak identifikatu ditu, baita inbertsioak hautatzeko eta baloratzeko metodoak ere.

f) Inbertsio-kontzeptua eta enpresaren finantziario-iturriak definitu ditu.

g) Zorpetze-maila kalkulatu du, enpresaren finantza-egituraren arabera.

h) Kanpoko inbertsio-erabakiak edo autofinantziario-erabakiak baloratu ditu.

i) Kasuak kasu egokiena den finantziarioa hautatzeko metodoak ezarri ditu.

j) Hauta daitezkeen finantziario-iturrien kostua baloratu du.

c) Se han conceptualizado las herramientas para realizar tomas de decisiones departamentales.

d) Se han realizado los procesos de planificación del área de alojamiento para establecer objetivos, toma de decisiones y selección de los medios.

e) Se han identificado los elementos básicos para establecer procesos de gestión por objetivos.

f) Se ha valorado la importancia de realizar revisiones periódicas de los objetivos de las áreas, estableciendo mecanismos de corrección.

g) Se han establecido factores y criterios eficaces de organización de establecimientos de alojamientos turísticos.

h) Se han comparado las estructuras y relaciones departamentales más características de los diferentes tipos de alojamientos turísticos.

i) Se han realizado organigramas de organización empresarial según diferentes tipologías y características específicas de establecimientos de alojamientos turísticos.

j) Se ha reconocido la normativa estatal o autonómica de ordenación de establecimientos de alojamiento turístico.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han conceptualizado y clasificado los diferentes elementos que componen el patrimonio empresarial.

b) Se ha realizado el análisis financiero y económico de la empresa de alojamiento turístico.

c) Se han analizado los balances empresariales y la cuenta de resultados del establecimiento.

d) Se ha determinado la idoneidad de realizar diferentes tipos de inversión según decisiones empresariales.

e) Se han identificado los diferentes tipos de inversiones, así como los métodos de selección y valoración de inversiones.

f) Se han definido el concepto de inversión y las fuentes de financiación de la empresa.

g) Se ha calculado el nivel de endeudamiento en función de la estructura financiera de la empresa.

h) Se han valorado las decisiones de inversión externas o las de autofinanciación.

i) Se han establecido los métodos de selección de la financiación más idónea según el caso.

j) Se ha valorado el coste de las diferentes fuentes de financiación a las que se puede optar.

3.– Bere gainbegiratupean dauden sailen ustiapen ekonomikoa kontrolatzen du, eta sarreraren eta gastuen egitura ezagutzen eta zehazten du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresa-plangintzaren arabera eta bertan betetzen dituzten funtzioen arabera egin ditu aurrekontuak.

b) Enpresa-plangintzan eragina duten aurrekontu motak identifikatu ditu.

c) Aurrekontu mota bakoitza osatzen duten elementuak ezaugarritu ditu.

d) Turismo-ostatuko enpresaren antolamendurako eta plangintzarako hainbat motatako aurrekontuak egin ditu.

e) Aurrekontuak egitean, mendeko langileekin koordinatuta jardun du.

f) Sarreraren eta gastuen egitura ezarri du, horien portaera orokorraren erreferentziak lortzeko.

g) Ostatu-arloko aurrekontua kalkulatu du, eta sektoreko enpresen arteko aurkezpen normalizatuko metodoak jarraitu ditu.

h) Aurrekontu-kontrolako metodoak ezarri ditu, eta, horretarako, balizko desbideratzeak zentzuz justifikatu ditu eta neurri zuzentzaileak aplikatu ditu.

4.– Kalitatea kudeatzeko sistemen aplikazioa kontrolatzen du eta turismo-ostatuko establezimenduaren kudeaketa eraginkorrago batean sistema horiek duten inplikazioa baloratzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Turismo-ostatuko enpresen azpisektoreko kalitate-kontzeptua eta haren helburuak identifikatu ditu.

b) Kalitate-sistemen aplikazioa baloratu du.

c) Arau estandarizatuetan oinarritutako kalitate-sistemaren aplikazioa ezagutu du.

d) Kalitate-sistema bat ezarri aurreko sistemak zehaztu ditu.

e) Ostatu-arloko prozesuen diseinua eta elaborazioa finkatu du.

f) Kalitatea kudeatzeko tresnak definitu ditu (auto-ebaluazioa, hobekuntzaren plangintza, adierazleen sistemak, inkesta-sistemak, kexa eta iradokizunen sistemak).

g) Kalitatea kudeatzeko sistema aplikatu du.

5.– Ingurumen-kudeaketako sistema koordinatzen du, eta ingurumen-kudeaketako sistemak ezaugarritzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

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

Criterios de evaluación:

a) Se han relacionado los presupuestos con la planificación empresarial y las diferentes funciones que desempeñan en la misma.

b) Se han identificado los diferentes tipos de presupuestos que afectan a la planificación empresarial.

c) Se han caracterizado los diferentes elementos que componen cada tipo de presupuesto.

d) Se han elaborado diferentes tipos de presupuestos para la organización y planificación de la empresa de alojamiento turístico.

e) Se ha coordinado la elaboración de los presupuestos con el personal dependiente.

f) Se ha establecido la estructura de los ingresos y gastos para obtener referencias de comportamiento generalizado de los mismos.

g) Se ha calculado el presupuesto del área de alojamiento siguiendo métodos de presentación normalizada entre las empresas del sector.

h) Se han establecido métodos de control presupuestario justificando racionalmente las posibles desviaciones y aplicando medidas correctoras.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado el concepto de calidad y sus objetivos en el subsector de las empresas de alojamiento turístico.

b) Se ha valorado la aplicación de diferentes sistemas de calidad.

c) Se ha reconocido la aplicación de un sistema de calidad basado en las normas estandarizadas.

d) Se han determinado los sistemas previos a la implantación de un sistema de calidad.

e) Se ha establecido el diseño y elaboración de los diferentes procesos del área de alojamiento.

f) Se han definido las herramientas de gestión de la calidad (autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas de indicadores, sistemas de encuesta, sistemas de quejas y sugerencias).

g) Se ha aplicado el sistema de gestión de calidad.

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

Criterios de evaluación:

a) Turismo-ostatuko establezimenduetan ingurumen-kudeaketa zuzenaren beharraz jabetu da.

b) Ingurumen-kudeaketa osatzen duten oinarriko elementuak kontzeptualizatu ditu.

c) Ingurumen-kudeaketako sistema ezarri aurreko analisia egin du.

d) Ingurumen-kudeaketako sistemak bereizi ditu.

e) Ingurumen-kudeaketako tresnak identifikatu ditu.

f) Ingurumen-kudeaketako sistemaren dokumentuak erabili ditu.

g) Eragiketen kontrola eta larrialdi-planen eta erantzun-ahalmenaren kontrola egin du.

h) Hondakinen kudeaketa zuzena ziurtatu du.

6.- Landa-ostatuko establezimenduak zuzentzen ditu, eta horien tipologia, aplikatutako araudia eta kudeaketaren eta zerbitzugintzaren berezitasuna aztertzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Landa-inguruneen turismo-ostatuei eta horiek inplentatzen diren jarduerari aplikatutako araudia identifikatu du.

b) Hainbat autonomia-erkidegotako landa-ostatuen tipologia ezaugarritu du.

c) Gisa horretako establezimenduen kudeaketaren berezitasunak identifikatu ditu, establezimendu motaren, modalitatearen eta ezaugarrien arabera.

d) Landa-ostatuaren arloko banaketa eta bitartekariaren handizkari nagusiak eta erreserba-zentral nagusiak ezagutu ditu.

e) Landa-ostatuaren ingurumen-kudeaketa integralerako prozesuak identifikatu ditu.

f) Aztertzen ari den zona bateko berezko estilo arkitektonikoak eta eraikuntzak identifikatu ditu.

g) Menuetan eskaini daitezkeen zona bateko elaborazio tipikoak eta gastronomia-produkturik adierazgarrienak ezaugarritu ditu.

h) Landa-ostatuko establezimenduetako berariazko kalitate-estandarrik aztertu ditu.

i) Minusbalioren bat duten pertsonen landa-ingurunean izan ditzaketen zailtasunak eta horiei eman dakizkiekeen irtenbideak aztertu ditu.

j) Landa-ostatuko establezimenduetan eskaini daitezkeen jarduerak identifikatu ditu, baita horien antolamendua eta garatu ahal izateko beharrezko baliabide materialak eta giza baliabideak ere.

B) Edukiak:

a) Se ha tomado conciencia de la necesidad de una correcta gestión ambiental en los establecimientos de alojamiento turísticos.

b) Se han conceptualizado los elementos básicos que conforman la Gestión Medioambiental.

c) Se ha realizado el análisis previo a la implantación de un sistema de Gestión Medioambiental.

d) Se han diferenciado los diferentes sistemas de Gestión Medioambiental.

e) Se han identificado las diferentes herramientas de Gestión Medioambiental.

f) Se han utilizado los diferentes documentos del sistema de gestión ambiental.

g) Se ha realizado el control operacional, planes de emergencia y capacidad de respuesta.

h) Se ha asegurado una correcta gestión de los residuos.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la normativa aplicable sobre alojamientos turísticos en el medio rural y sobre sus actividades asociadas.

b) Se ha caracterizado la tipología de alojamientos rurales de las diferentes comunidades autónomas.

c) Se han identificado las peculiaridades en la gestión de este tipo de establecimientos dependiendo del tipo, modalidad y características.

d) Se han reconocido las principales centrales de reserva y mayoristas dedicadas a la distribución y la intermediación del alojamiento rural.

e) Se han identificado los procesos para la gestión ambiental integral de los alojamientos rurales.

f) Se han identificado los estilos arquitectónicos y las construcciones propias de una zona objeto de estudio.

g) Se han caracterizado las elaboraciones típicas de una zona susceptibles de ser ofertadas en diferentes menús y los productos gastronómicos más representativos.

h) Se han analizado los estándares de calidad específicos en los establecimientos de alojamiento rural.

i) Se han analizado las dificultades en el medio rural para las personas con algún tipo de discapacidad y su posible solución.

j) Se han identificado diferentes actividades susceptibles de ser ofertadas en los establecimientos de alojamiento rural, así como su organización y los medios materiales y humanos para su desarrollo.

B) Contenidos:

1.– Ostatu-arloa koordinatzea.

Enpresako analisi-tresnak erabiltzea eta erabakiak hartzea.

Enpresa-antolamenduko motak, printzipioak eta sistemak aztertzea.

Turismo-ostatuko enpresetako sail motak aztertzea.

Ostatu-arloko enpresen organigramak interpretatzea, enpresa tipologiaren arabera eta jarduera motaren arabera.

Enpresako helburuen arabera kudeaketa-prozesu baten oinarriko elementuak identifikatzea.

Turismo-ostatuko enpresak antolatzeko oinarriko irizpideak identifikatzea eta hautatzea.

Lanpostuak identifikatzea.

Turismo-ostatuko establezimenduen Estatuko eta Autonomia Erkidegoko araudia.

Plangintzaren kontzeptua eta oinarriko terminologia.

Enpresa-plan baten egitura.

Enpresa-antolakundean erabakiak hartzeko eta analisiak egiteko tresnak.

Antolakunde motak, sistemak eta printzipioak.

Enpresen organigrama, motak eta formak.

Turismo-ostatuko enpresetako lanpostuak eta sailak.

Ostatu-enpresetako plangintza egoki baten garrantzia ezagutzea.

Sail bakoitzeko lanpostuek turismo-ostatuko enpresetako beste sail eta lanpostu batzuekin dituzten loturak eta harremanak ezagutzeko interesa izatea.

2.– Enpresa-inbertsioko proiektu txikien errentagarritasun ekonomikoa eta finantzarioa zehaztea.

Enpresa-ondarearen osagaiak identifikatzea.

Balantzeak eta emaitzen kontuak aztertzea.

Turismo-ostatuko enpresetako analisi finantzarioen txostenak interpretatzea.

Inbertsioak aukeratzea eta hautespen-metodoak aztertzea.

Enpresaren finantziario-iturriak identifikatzea eta iturri moten eta kostuen arabera hautatzeko metodoak aztertzea.

Enpresaren finantziario moduen kostuak kalkulatzeko.

1.– Coordinación del área de alojamiento.

Utilización de herramientas de análisis y toma de decisiones en la empresa.

Análisis de los principios, sistemas y tipos de organización empresarial.

Análisis de los tipos de departamentalización de las empresas de alojamiento turístico.

Interpretación de diversos organigramas de empresas de alojamiento según varias tipologías de empresa según su actividad.

Identificación de los elementos básicos de un proceso de gestión por objetivos en la empresa.

Identificación y selección de criterios básicos de organización en las empresas de alojamiento turístico.

Identificación de puestos de trabajo.

Normativa estatal y autonómica de los establecimientos de alojamiento turístico.

Concepto de planificación y terminología básica.

Estructura de un plan empresarial.

Herramientas de análisis y toma de decisiones en la organización empresarial.

Principios, sistemas y tipos de organización.

El organigrama de empresa, tipos y formas de realización.

Los departamentos y los diversos puestos de trabajo en las empresas de alojamiento turístico.

Reconocimiento de la importancia de una adecuada planificación en empresas de alojamiento.

Interés en el conocimiento de las conexiones y relaciones que tienen los diversos puestos de trabajo en cada departamento, con otras áreas y puestos de trabajo en las empresas de alojamiento turístico.

2.– Determinación de la rentabilidad económica-financiera de proyectos menores de inversión empresarial

Identificación de los componentes del patrimonio de la empresa.

Análisis de balances y cuentas de resultados.

Interpretación de informes de análisis financieros de empresas de alojamiento turístico.

Selección de inversiones analizando los métodos de elección.

Identificación de las fuentes de financiación de la empresa, analizando los métodos de selección en función de sus tipos y sus costes.

Cálculo de costes de las diferentes formas de financiación en la empresa.

<p>Enpresa-ondarearen kontzeptua.</p> <p>Enpresa-ondarearen osagaiak eta ondare-markak.</p> <p>Kontabilitate-balantzea eta balantze motak.</p> <p>Emaitzen kontua eta osagaiak.</p> <p>Enpresaren finantza-analisiaren osagaiak eta garapena.</p> <p>Inbertsioaren kontzeptua eta inbertsio motak.</p> <p>Finantziazioaren kontzeptua.</p> <p>Enpresako finantziazio-iturriak: propioak, kapitala, autofinantziazioa, amortizazioa, kanpokoak.</p> <p>Jardueraren kudeaketari buruzko txostenak egiteko maneiatzen den enpresa bateko dokumentazio eta informazio guztiarekiko erreserba eta konfidentzialsuna.</p> <p>Enpresa bateko txosten ekonomikoak eta finantzarioak egiteko zorrotasuna eta profesionaltasuna, independentzia eta inpartzialtasuneko irizpideak erabiliz.</p> <p>Enpresako jardun ekonomikoekin eta finantzarioekin lotzen den edozein erabaki hartzeko jarrera arduratsua.</p> <p>3.– Ustiapen ekonomikoa kontrolatzea.</p> <p>Aurrekontuen eta epe laburreko eta luzeko enpresa-plangintzaren arteko lotura aztertzea.</p> <p>Enpresako sarreren eta gastuen egitura aztertzea.</p> <p>Turismo-ostatuko enpresetarako aurrekontu motak lantzea.</p> <p>Aurrekontu-kontrola egitea.</p> <p>Aurrekontuaren kontzeptua: xedea.</p> <p>Enpresako aurrekontu-kontrola.</p> <p>Enpresako sarreren eta gastuen egitura.</p> <p>Aurrekontuak kontrolatzeko metodoak, analisi-sistemak eta neurri zuzentzaileak.</p> <p>Aurrekontuen garrantzia baloratzea enpresen kudeaketan.</p> <p>Zorrotasunez jardutea aurrekontu-planteamenduetan, epe laburrekoak edo epe luzekoak izan.</p> <p>Aurrekontuak egiteko elkarlanean jardutea, eta enpresako mendeko langileek aurrekontuak egiteko lanetan parte hartu behar izatea kontuan izatea.</p> <p>4.– Turismo-establezimenduetako kalitatea kudeatzea.</p> <p>Kalitate-teknikak aplikatzeko, turismo-ostatuko enpresetako helburu orokorrak eta instrumentalak identifikatzea.</p>	<p>Concepto de patrimonio empresarial.</p> <p>Los componentes del patrimonio de la empresa y sus masas patrimoniales.</p> <p>El balance contable, tipos de balances.</p> <p>La cuenta de resultados y sus componentes.</p> <p>Componentes y desarrollo de un análisis financiero de la empresa.</p> <p>Concepto y tipos de inversión.</p> <p>Concepto de financiación.</p> <p>Las fuentes de financiación en la empresa: propias, el capital, autofinanciación, la amortización, externas.</p> <p>Reserva y confidencialidad ante toda la documentación e información que se maneje de una empresa para la realización de informes de gestión de la actividad en cualquiera de sus vertientes.</p> <p>Rigor y profesionalidad a la hora de realizar informes económico-financieros en una empresa, utilizando siempre criterios de independencia e imparcialidad.</p> <p>Actitud responsable ante la toma de cualquier decisión relacionada con actuaciones económicas y financieras en la empresa.</p> <p>3.– Control de la explotación económica.</p> <p>Análisis de la relación de los presupuestos con la planificación empresarial a corto y largo plazo.</p> <p>Análisis de la estructura de los ingresos y los gastos en la empresa.</p> <p>Elaboración de diversos tipos de presupuestos para empresas de alojamiento turístico.</p> <p>Realización del control presupuestario.</p> <p>Concepto de presupuesto: su finalidad.</p> <p>El control presupuestario en la empresa.</p> <p>La estructura de ingresos y gastos en la empresa.</p> <p>Métodos de control de los presupuestos, sistemas de análisis y medidas correctoras.</p> <p>Valoración de la importancia de los presupuestos en la gestión de la empresa.</p> <p>Rigor en los planteamientos presupuestarios según sean sus plazos a corto o a largo.</p> <p>Colaboración al realizar presupuestos teniendo presente la necesaria participación del personal dependiente de la empresa en la elaboración de los mismos.</p> <p>4.– Gestión de la calidad en los establecimientos turísticos.</p> <p>Identificación de los objetivos generales e instrumentales de las empresas de alojamiento turístico para aplicar las técnicas de calidad.</p>
---	--

<p>Kalitate-sistemen aplikazioa baloratzea.</p> <p>Kalitate-sistematarako ostatu-arloaren prozesuak diseinatzea.</p> <p>Kalitate-tresnak maneiatzea.</p> <p>Turismo-ostatuko enpresetako kalitatea ezartzeko eta garatzeko ereduak aztertzea.</p> <p>Sektore turistikoko kalitatearen kontzeptua, elementuen bilakaera eta printzipio zuzentzaileak.</p> <p>Erabateko kalitateko eredu eta etengabeko hobekuntza.</p> <p>Kalitatea kudeatzeko tresnak: autoebaluazioa, hobekuntzaren plangintza, adierazleen sistemak, inkesta-sistemak, kexa eta iradokizunen sistemak.</p> <p>Kalitatea kudeatzeko sistemak.</p> <p>Kalitate-ziurtagiriak.</p> <p>Enpresan kalitate-sistemak aplikatzearen garrantziaren balorazioa.</p> <p>Kalitatea kudeatzeko jardueretako parte-hartze aktiboa.</p> <p>Ekimena kalitate-tresnak erabiltzean.</p> <p>5.– Ingurumen-kudeaketako sistema koordinatzea.</p> <p>Ingurumen-kudeaketako araudiak identifikatzea.</p> <p>Ingurumen-kudeaketako erabilerako tresnak erabiltzea eta aplikatzea.</p> <p>Hainbat zerbitzu-tipologia duten turismo-ostatuko enpresetarako ingurumen-kudeaketako plana lantzea.</p> <p>Ingurumen-kudeaketako sistema baten eragiketen kontrol-planak lantzea –horren jarraipena egiteko–, baita desadostasunena ere.</p> <p>Gertakizunei erantzuteko larrialdi-plana lantzea.</p> <p>Ingurumen-kudeaketaren kontzeptua osatzen duten oinarriko elementuak.</p> <p>Ingurumen-kudeaketako araudiak.</p> <p>ISO 14.000:96 eta EMAS ingurumen-kudeaketako sistemak.</p> <p>Ingurumen-kudeaketako helburuak eta helmugak.</p> <p>Ingurumen-kudeaketako planak.</p> <p>Eragiketen kontrola eta larrialdi-planak, desadostasunen kudeaketa.</p> <p>Kontu-ikuskapenen sistemak: barnekoak eta kanpokoak.</p>	<p>Valoración de la aplicación de diferentes sistemas de calidad.</p> <p>Diseño de los diferentes procesos del área de alojamiento para sistemas de calidad.</p> <p>Manejo de las herramientas de calidad.</p> <p>Análisis de modelos de implantación y desarrollo de calidad en empresas de alojamiento turístico.</p> <p>Concepto, evolución, elementos y principios rectores de la calidad en el sector turístico.</p> <p>El modelo de calidad total y la mejora continua.</p> <p>Las herramientas de la gestión de la calidad: autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas de indicadores, sistemas de encuestas, sistemas de quejas y sugerencias.</p> <p>Sistemas de gestión de la calidad.</p> <p>Las certificaciones de calidad.</p> <p>Valoración de la importancia de la aplicación de sistemas de calidad en la empresa.</p> <p>Participación activa en las actividades de gestión de la calidad.</p> <p>Iniciativa a la hora de utilizar las herramientas de calidad.</p> <p>5.– Coordinación del sistema de gestión ambiental.</p> <p>Identificación de las diversas normativas de Gestión Medioambiental.</p> <p>Utilización y aplicación de herramientas de uso en una Gestión Medioambiental.</p> <p>Elaboración de un plan de Gestión Medioambiental para empresas de alojamiento turístico de diferente tipología de servicio.</p> <p>Elaboración de planes de control operacional de un sistema de Gestión Medioambiental, para realizar un seguimiento del mismo, y de las no conformidades.</p> <p>Elaboración de un plan de emergencia como respuesta ante eventualidades.</p> <p>Elementos básicos que conforman el concepto de Gestión Medioambiental.</p> <p>Normativas en Gestión Medioambiental.</p> <p>Sistemas de Gestión Medioambiental ISO 14.000:96 y EMAS.</p> <p>Objetivos y metas de la Gestión Medioambiental.</p> <p>Planes de Gestión Medioambiental.</p> <p>El control operacional y los planes de emergencia, gestión de no conformidades.</p> <p>Sistemas de auditorías: internas y externas.</p>
--	---

Hondakinen kudeaketa.

Kontsumo energetikoaren kudeaketa.

Ingurumen-kudeaketako sistemetako beharrezko dokumentazioa.

Turismo-ostatuko establezimenduetan ingurumen-kudeaketa zuzenaren beharrekiko sentsibilizatzea.

Ingurumen-kudeaketako hobekuntza-taldeetan parte-hartze aktiboa izatea.

Ingurumen-kudeaketako jardun-neurriak hartzeko garaian ekimenez jardutea.

Larrialdi-kasuetan jarduteko planekiko eta arauetako interesa eta errespetua azaltzea.

6.– Landa-ostatuko establezimenduetako zuzendaritza.

Landa-turismoko establezimenduetan jarduerak planifikatzea eta antolatzea.

Landa-turismoa kudeatzea, tipologiaren, modalitatearen eta ezaugarri zehatzen arabera.

Landa-turismoak oinarrizko zerbitzuekiko zerbitzu osagarri gisa eskaini ditzakeen jarduerak motak identifikatzea.

Zonako adierazgarriak diren produktu gastronomiko eta elaborazio tipikoak hautatzea.

Zonako artisautza herrikoien produktuak hautatzea.

Turismo iraunkorraren eta landa-turismoaren garapenerako kontzeptua, landa-ostatuko enpresei aplikatzen direnak.

Landa-turismoak eskaini ditzakeen zerbitzu motak.

Turismo iraunkorrekiko eta ingurumenarekin lotzen diren gaiekiko sentsibilizazio berezia izatea landa-ostatuan.

Eskaintzen diren zerbitzuetarako irisgarritasunarekiko sentsibilizazio berezia izatea landa-ostatuan.

5. lanbide-modulua: Solairu-sailaren kudeaketa

Kodea: 0175

Kurtoa: 1.a

Iraupena: 132 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 8.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Solairu-saila antolatzen du, eta establezimenduetan, langile kopuruaren, bezero motaren, okupazioaren eta errentagarritasunaren arabera justifikatzen du sailaren plangintza.

La gestión de los residuos.

La gestión del consumo energético.

La documentación necesaria en los sistemas de Gestión Medioambiental.

Sensibilización por la necesidad de una correcta gestión ambiental en los establecimientos de alojamiento turístico.

Participación activa en grupos de mejora de la Gestión Medioambiental.

Iniciativa propia a la hora de tomar medidas de actuación en Gestión Medioambiental.

Interés y respeto por las normas y planes de actuación en casos de emergencia.

6.– Dirección de establecimientos de alojamiento rural.

Planificación y organización de actividades en los establecimientos de turismo rural.

Gestión del turismo rural dependiendo de su tipología, modalidad y características concretas.

Identificación de los tipos de actividades asociadas que puede ofrecer el alojamiento rural como complemento a sus servicios básicos.

Selección de los productos gastronómicos y sus elaboraciones típicas representativas de la zona.

Selección de los productos de artesanía popular de la zona.

Concepto de turismo sostenible y desarrollo del turismo rural, aplicable a las empresas de alojamiento rural.

Tipos de servicio que puede ofrecer el turismo rural.

Sensibilización especial en el alojamiento rural por los temas relacionados con el turismo sostenible y el medio ambiente.

Sensibilización especial en el alojamiento rural por temas relacionados con la accesibilidad a los servicios que se ofrecen

Módulo Profesional 5: Gestión del departamento de pisos

Código: 0175

Curso: 1.º

Duración: 132 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 8

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Ebaluazio-irizpideak:

a) Solairu-saila antolatzeke hainbat eredu eta establezimendu motak eta modalitateak lotu ditu.

b) Zerbitzugintzan eraginkortasun handiagoa lortzeko egokiak izan daitezkeen solairu-sailaren berezko prozesuak justifikatu ditu.

c) Elementu materialak eta horien banaketa identifikatu eta justifikatu du, betiere ergonomia eta lan-jarioari buruzko irizpideen arabera eta establezimendu moten eta horien ezaugarrien arabera.

d) Langile-beharrak zehazten dituzten faktoreak zerrendatu ditu, establezimendu motaren, bezeroen eta okupazioaren arabera.

e) Sailaren berezko zerbitzugintza antolatzeke berriazko tresneria eta programa informatikoak zuzen erabili ditu.

f) Lan-planak eta produktibitate-helburuak ezarri ditu.

2.- Solairu-sailaren produktuak, materialak eta ekipamenduak kontrolatzen ditu, eta birjartzeko, biltegitartzeko, kontserbatzeko eta baloratzeko prozesuak deskribatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Ostatu-establezimenduetan gehien erabiltzen diren lantzeriako lanabesak, produktuak, tresnak, materialak eta pieza definitu eta sailkatu ditu.

b) Hornikuntza-beharrak eta hornitzaileen hautespena finkatu du.

c) Produktuak, materialak eta lanabesak behar bezala jaso ditu, eta eskaera eskatutakoari egokitzen zaiola egiaztatzen du.

d) Gehien erabiltzen diren biltegitartzeko irizpideak justifikatu ditu, betiere erabilgarri dauden espazioen arabera, produktu moten arabera, sarreren eta irteeren kudeaketaren arabera eta biltegitako produktuen kontrolaren arabera.

e) Gutxieneko eta gehieneko bilkina eta segurtasun-bilkina kalkulatu du, baita garbiketa eta lantzeriako materialen eta produktuen segurtasun- eta txandakatze-maila eta inbentarioak ere.

f) Bere kontrolpean dauden izakinak baloratu ditu, gehien erabiltzen diren irizpideen arabera.

g) Sektoreko enpresetan ohikoenak diren eskaera-prozesuak ezaugarritu ditu.

3.- Instalazioen, makineriaren eta tresneriaren mantentze-egoera berraztertzen du, eta kontserbatzeko eta mantentzeko sistemak eta prozedurak justifikatzen ditu.

Criterios de evaluación:

a) Se han relacionado diferentes modelos de organización del departamento de pisos con diferentes tipos y modalidades de establecimientos.

b) Se han justificado los procesos propios del departamento de pisos que puedan resultar adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios.

c) Se han identificado y justificado los elementos materiales y su distribución según criterios de ergonomía y fluidez de trabajo, así como en función de los diferentes tipos y características de los establecimientos.

d) Se han enumerado los factores que determinan las necesidades de personal, en función del tipo de establecimiento, clientela y ocupación.

e) Se ha utilizado correctamente equipos y programas informáticos específicos para la organización de la prestación de los servicios propios del departamento.

f) Se han establecido planes de trabajo y objetivos de productividad.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han definido y clasificado los utensilios, productos, equipos, materiales y piezas de lencería más usuales en los establecimientos de alojamiento.

b) Se han determinado las necesidades de aprovisionamiento y selección de proveedores o proveedoras.

c) Se han recepcionado los productos, materiales y utensilios correctamente, comprobando que el pedido se ajusta a lo solicitado.

d) Se han justificado criterios de almacenamiento más utilizados en función de supuestos espacios disponibles, tipos de productos y gestión de entradas-salidas, así como del control de productos del almacén.

e) Se ha calculado el stock mínimo, el máximo, de seguridad y grado de rotación de materiales y productos de limpieza y de lencería, así como la realización de inventarios.

f) Se han valorado las existencias bajo su control siguiendo los criterios más usuales.

g) Se han caracterizado los procesos de pedidos más comunes en las empresas del sector.

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

Ebaluazio-irizpideak:

a) Solairu, mantentze eta harrerako sailen artean mantentze-arloan ezartzen diren komunikazioko eta koordinazioko prozedurak deskribatu ditu.

b) Instalazioen kontserbazio-egoerari dagozkien kontrol-dokumentuak eta emaitzen ebaluazio-txostenak landu ditu.

c) Solairu-sailean gehien erabili ohi diren tresneria, makineria, erreminta eta lanabes motak azaldu ditu, baita horien funtzionamendua, aplikazioak, erabilera, garbiketa eta mantentze-lanak ere.

d) Instalazioak, tresneria eta lanabesak mantentze-ko protokoloak ezarri ditu, eta prozesuetan erabilitako produktuak optimizatzeko protokoloak finkatu ditu, beharrezkoak ez diren kostuak eta higadurak saihestuz.

e) Hainbat prozesutan erabiltzen den tresneriaren eta makineriaren mantentze prebentiborako azterketa-sistema egokiak justifikatu ditu.

f) Garbiketarako tresnerian, makinerian, lanabesetan eta produktuetan beharrezko babesak identifikatu ditu, eta indarrean dagoen segurtasun- eta higiena-araudia zuzen interpretatu du.

4.- Ostatu-unitateen eta zona komun garbiketa eta doikuntza ikuskatzen du eta zerbitzugintzako prozesuak ezaugarritzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Hainbat gainazal garbitzeko eta tratatzeko sistematik eta metodoak identifikatu ditu.

b) Gelak, zona nagusia eta eremu komunak garbitzeko eta doitzeko prozesu osoak deskribatu ditu.

c) Garbiketa-prozesuen eta mendeko langileen gaineko kontrol-mekanismoak finkatu ditu.

d) Ostatu-unitateak, zona nagusiak eta eremu komunak kargura dituen langileen artean esleitzeko mekanismoak ezarri ditu, betiere ezarritako kalitate-mailak une oro kontuan izanik.

e) Ostatu-unitate bakoitzaren okupazio-egoera koordinatu du harrera-sailarekin.

f) Garbiketa, desinfekzioa, txukuntasuna, dekorazioa eta bezeroekiko arreta, bestalde, finkatutako estandar ezin hobeetan ezarritakoak direla berraztertu du.

g) Garbitzera eta lisatzera eraman beharreko arropa sailkatzeko metodoak eta irizpideak ezagutu ditu, baita garbitzeko, lehortzeko, lisatzeko eta aurkezteko prozedurak ere.

Criterios de evaluación:

a) Se describen los procedimientos de comunicación y coordinación que en materia de mantenimiento se establecen entre los departamentos de pisos, recepción y mantenimiento.

b) Se han elaborado documentos de control e informes de evaluación de resultados de la situación de conservación de las instalaciones.

c) Se han explicado los tipos, funcionamiento, aplicaciones, manejo, limpieza y mantenimiento de los diferentes tipos de equipo, maquinarias, herramientas y utensilios de uso común en el área de pisos.

d) Se han establecido protocolos de mantenimiento de las instalaciones, equipos y utensilios, así como optimización de los productos utilizados en los procesos, evitando costes y desgastes innecesarios.

e) Se han justificado sistemas adecuados de chequeos para el mantenimiento preventivo de los equipos y maquinaria utilizados en los diferentes procesos.

f) Se han identificado las protecciones necesarias en el manejo de equipos, maquinaria, utensilios y productos de limpieza, interpretando correctamente la normativa de seguridad e higiene vigente.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado sistemas y métodos de limpieza y tratamiento de diferentes superficies.

b) Se han descrito procesos completos de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.

c) Se han determinado mecanismos de control sobre los procesos de limpieza y el personal dependiente.

d) Se han establecido mecanismos de asignación de unidades de alojamiento, zonas nobles y comunes entre el personal a su cargo, teniendo en cuenta en todo momento los niveles de calidad establecidos.

e) Se ha coordinado con el departamento de recepción el estado de ocupación o situación de cada unidad de alojamiento.

f) Se ha revisado que la limpieza, desinfección, orden, decoración, restablecimiento de atenciones a la clientela sean los establecidos en los estándares óptimos.

g) Se han reconocido criterios y métodos de clasificación de ropa para su lavado y planchado, así como los diferentes procedimientos de lavado, secado, planchado y presentación.

h) Arropa sinpleak josteko eta egiteko teknikak deskribatu ditu, baita ostatu-establezimenduetan arropa konpontzeko beharrezko bitarteko materialak ere.

i) Garbiketa eta lentzeriako zerbitzu zuzena bermatuko duten kontrol-mekanismoak zehaztu ditu.

5.- Ostatu-eremuko eta zona publikoetako deko-razioa eta girotzea gainbegiratzen du, eta estilo arkitektonikoak, altzariak, elementu apaingarriak, argiztapena eta egungo joerak ezaugarritzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Joera arkitektoniko adierazgarrienak, eta turismo-ostatu-establezimenduetan gehien erabiltzen diren estaldura eta altzari motak ezaugarritu ditu.

b) Turismo-ostatu-establezimenduetan gehien erabiltzen diren elementu apaingarriak definitu ditu.

c) Argiztatzeko eta kolorea emateko teknikak zehaztu ditu, eta koloreen esanahi psikologikoan eta ikus-komunikazioan duten eragina interpretatu eta azaldu du.

d) Altzarien konposizio eta konbinaziorako oinarriko arauak identifikatu ditu, erosotasun, errentagarritasun eta funtzionalitateari buruzko irizpideen arabera.

e) Turismo-ostatu-establezimenduetan apaindura eta dekorazio tipikoen eta berritzaileen aplikazioak landu ditu.

f) Enpresa-politikaren, establezimendu motaren, helburu den publikoaren eta azken joeren arabera dekorazio-planak egin ditu.

g) Turismo-ostatu-establezimenduetan diseinua- ren estilo eta joera berriak baloratu ditu.

B) Edukiak:

1.- Solairu-saila antolatzea.

Solairu zonetako, eremu publikoetako, garbitegiko eta lentzeriako espazio fisikoak antolatzea.

Tresneria, makinak eta altzariak plantan kokatzea eta banatzea.

Lan-planak antolatzea.

Denborak kalkulatzeko eta esleitzea. Kronometratzea.

Ordutegiak eta lan-txandak egitea.

Antolamendu eskemak egitea eta zereginak bana- tzea.

h) Se han descrito las técnicas de cosido y confección (de prendas sencillas), así como los medios materiales necesarios para el arreglo de ropa en establecimientos de alojamiento.

i) Se han determinado mecanismos de control que garanticen un correcto servicio de lavandería y lencería.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado las tendencias arquitectónicas más significativas, tipos de mobiliario y revestimientos más utilizados en establecimientos de alojamiento turísticos.

b) Se han definido los elementos decorativos más utilizados en establecimientos de alojamientos turísticos.

c) Se han especificado las técnicas de color e iluminación, interpretando y explicando el significado psicológico de los colores y su impacto en la comunicación visual.

d) Se han identificado las normas básicas de composición y combinación del mobiliario en función de criterios de confort, rentabilidad y funcionalidad.

e) Se han elaborado diferentes aplicaciones de ornamentación y decoración típicas y novedosas en los establecimientos de alojamiento turístico.

f) Se han formalizado planes de decoración en función de la política empresarial, tipo de establecimiento, público objetivo y últimas tendencias.

g) Se han valorado las nuevas tendencias y estilos de diseño en establecimientos de alojamiento turísticos.

B) Contenidos:

1.- Organización del departamento de pisos.

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

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

Elaboración de planes de trabajo.

Cálculo y asignación de tiempos. Cronometraje.

Confección de horarios y turnos de trabajo.

Realización de esquemas de organización y distribución de tareas.

Solairu-saila antolatzeke ereduak.
 Solairu-sailaren lan-planak.
 Produkzio-jarduera neurtzeko metodoak.
 – Produkzioa hobetzeko metodoak.
 – Ergonomian oinarritutako metodoak.
 – Esperientzian oinarritutako metodoak.
 Giza baliabideak eta baliabide materialak.
 Zereginak zuzen antolatzeke eta banatzeko interesa.

Langileen kudeaketa eta motibazio egokiaren garrantziaren balorazioa.
 Espazio fisikoen banaketa eta aprobetxamenduaren garrantziaren gaineko kontzientziarazioa.

2.– Solairu-saileko produktu materialak eta tresneria kontrolatzea.
 Hornitzaileak hautatzea.
 Erosketa eskaera egitea.
 Produktuak hartzea.
 Eskaerak egiaztatzea.
 Inbentarioak egitea.
 Izakinen balorazioa.
 Biltegiko ingurumen-kudeaketako arauak betetzen diren egiaztatzea.
 Hornidura-beharrak identifikatzeko metodoak.

Erosketa-prozesuak.
 Hornidura-sistematik eta –prozesuak.
 Biltegiko bilkimen kalkulua.
 Biltegian txukuntasunak duen garrantzia baloratzea.
 Erantzukizunez eta elkarlanean jardutea baliabideen kudeaketan.

3.– Instalazioen, altzarien eta tresneriaren mantentze egoera berraztertzea.
 Mantentze-lanak egitea.
 Dokumentazioa lantzea eta betetzea.

Instalazioen kontserbazio-maila kontrolatzea.

Mantentze prebentiboko ohitura egokiak finkatzea.
 Beste sail batzuekiko harremanak, funtzioak eta helburuak.
 Solairu-saileko, eremu publikoetako, garbitegiko eta lantzeriako eskumenak, betiere tresneria, instalazioak eta altzariak mantentzearen arloan.

Modelos de organización del departamento de pisos.
 Planes de trabajo del departamento de pisos.
 Métodos de medición de la actividad productiva.
 – Métodos de mejora de la producción.
 – Métodos basados en la ergonomía.
 – Métodos basados en la experiencia.
 Recursos humanos y materiales.
 Interés por una correcta organización y distribución de tareas.
 Valoración de la importancia de una correcta motivación y gestión de personal.
 Concienciación sobre la importancia de la distribución y aprovechamiento de los espacios físicos.

2.– Control de productos materiales y equipamientos en el departamento de pisos.
 Selección de proveedores o proveedoras.
 Realización de solicitudes de compras.
 Recepción de productos.
 Verificación y comprobación de pedidos.
 Realización de inventarios.
 Valoración de existencias.
 Comprobación del cumplimiento de las normas de gestión ambiental del almacén.
 Métodos de identificación de necesidades de aprovisionamiento.
 Procesos de compras.
 Sistemas y procesos de aprovisionamiento.
 Cálculo de stocks del almacén.
 Valoración de la importancia del orden en el almacén.
 Responsabilidad y colaboración en la gestión de los recursos.

3.– Revisión del estado de mantenimiento de las instalaciones, mobiliario y equipos.
 Realización de las operaciones de mantenimiento.
 Elaboración y cumplimentación de documentación.
 Control del nivel de conservación de las instalaciones.
 Establecimiento de rutinas adecuadas de mantenimiento preventivo.
 Objetivos, funciones y relaciones con otros departamentos.
 Competencias del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería en materia de mantenimiento de equipos, instalaciones y mobiliario.

Mantentze motak: prebentiboa, zuzentzailea eta mistoa.

Laneko segurtasun- eta higiene-arauak.

Instalazioak, altzariak eta tresneria mantentzeko lanetan aurreikuspenez jarduteko interesa.

4.- Ostatu-unitateen eta zona komunen garbiketa eta doikuntza ikuskatzea.

Tresneria eta altzariak garbitzeko eta gainazalak tratatzeko sistemak, prozesuak eta metodoak aztertzea eta ebaluatzea.

Oinarritzko materialak eta tresneria aplikatzea.

Emaitzen jarraipena eta kontrola egitea.

Solairu-saileko, eremu publikoetako, garbitegiko eta lentzeriako berezko lokalak, instalazioak, altzariak, tresneria eta materialak erabiltzean segurtasun, higie-ne, garbiketa eta mantentze-arloko arauak, teknikak eta metodoak aplikatzea.

Produkzioa egunero kontrolatzea.

Hornigaien kontsumoa kontrolatzea.

Garbitzeko, lisatzeko eta josteko prozesuak koordi-natzea.

Solairuetako, garbitegiko eta lentzeriako prozesuak garbitasunez eta txukuntasunez egitea.

Sailari dagozkion lokalak, instalazioak, altzariak eta tresneria garbitzeko programak.

Bajak eta bazterketak egiteko sistemak.

Produktuak erabiltzeko baldintzak. Erabilerako eta prebentzioko arriskuak.

Kontrol-dokumentuak.

Garbitegiko eta lentzeriako azpisailaren funtziona-mendua.

Errentagarritasun-irizpideak.

Arriskuak identifikatzeko eta garbiketa-prozesuetan prebenitzeko interesa azaltzea.

Zereginak koordinatzearen garrantzia baloratzea.

Solairuetako, garbitegiko eta lentzeriako prozesue-tan garbitasunez eta txukuntasunez jardutea.

5.- Ostatu-eremuko eta zona komunetako dekora-zioa eta giroa ikuskatzea.

Solairu eta eremu publikoetako altzariaren estilo eta joera arkitektonikoak identifikatzea.

Dekorazioko eta girotze-arloko materiala ostatu-kategoriaren eta -formularen arabera sailkatzea.

Turismo-ostatuko establezimenduetan dekorazioko eta girotze-arloko teknikak baloratzea.

Altzariak kokatzeko eta banatzeko zereginak egitea.

Tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto.

Normativa de seguridad e higiene laboral.

Interés por la previsión en las labores de manteni-miento de instalaciones, mobiliario y equipos.

4.- Supervisión de la limpieza y puesta a punto de las unidades de alojamiento y zonas comunes.

Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de limpieza de equipos y mobiliario y trata-miento de superficies.

Aplicación de los equipos y materiales básicos.

Seguimiento y control de resultados.

Aplicación de normas, técnicas y métodos de se-guridad, higiene, limpieza y mantenimiento en el uso de locales, instalaciones, mobiliario, equipos y mate-riales propios del departamento de pisos, áreas públi-cas, lavandería y lencería.

Control diario de la producción.

Realización del control de consumo de suminis-tros.

Coordinación de los procesos de lavado, plancha-do y costura.

Realización de los procesos de pisos, lavandería y lencería con pulcritud y orden.

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

Sistemas de bajas y descartes.

Condiciones de utilización de los diferentes pro-ductos. Riesgos en su utilización y prevención.

Documentos de control.

Funcionamiento del subdepartamento de lavande-ría y lencería.

Criterios de rentabilidad.

Interés por la identificación de riesgos y su pre-vencción en los procesos de limpieza.

Valoración de la importancia en la coordinación de tareas.

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

5.- Supervisión de la decoración y ambientación del área de alojamiento y zonas comunes.

Identificación de estilos y tendencias arquitectóni-cas del mobiliario de pisos y áreas públicas.

Clasificación del material decorativo y de ambien-tación según categoría y fórmula de alojamiento.

Valoración de las técnicas de decoración y ambien-tación en los establecimientos de alojamiento turísti-cos.

Realización de tareas de ubicación y distribución del mobiliario.

Altzariak eta dekorazioa ostatuaren ezaugarrien, funtzioen, aplikazioen, motaren eta kategoriaren arabera.

Dekorazioko baliabideak eta motak.

Giroitze musikala.

Argiztatze-sistemak.

Estaldurak, alfombrak eta errezelak.

Dekorazio-teknikak.

Lore- eta fruta-dekorazioa.

Gaitasun artistikoak eta dekoraziokoak garatzeko motibazioa.

Turismo-ostatuaren enpresetako joera, estilo eta diseinu berriekiko interesa.

6. lanbide-modulua: Harrera eta erreserbak

Kodea: 0176

Kurtsoa: 1.a

Iraupena. 165 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 10.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Harrera-saila gainbegiratzen du eta sailaren antolamendua aztertzen du, turismo-establezimenduen, langile kopuruaren, bezero motaren, okupazioaren eta errentagarritasunaren arabera.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Harrera, erreserba eta atezaintzako sailen eta azpisailen berezko helburuak, funtzioak eta zereginak deskribatu ditu.

b) Establezimendu tipologiaren, enpresa-helburuen, eskaintzaren segmentazioaren, eta funtzionalitatearen arabera sailak antolatzeko irizpideak azaldu ditu.

c) Sailaren funtzionamendurako beharrezkoak diren barneko eta kanpoko informazio-iturriak finkatu ditu.

d) Zerbitzugintzan eraginkortasun handiagoa lortzeko egokiak izan daitezkeen harrera, erreserba eta atezaintzako sailaren eta azpisailen berezko prozesuak justifikatu ditu.

e) Elementu materialak eta harrera, erreserba eta atezaintzako arloetan elementu horiek duten banaketa identifikatu eta justifikatu du, ergonomia eta lan-jarioari buruzko irizpideen arabera eta ostatu-establezimendu moten eta horien ezaugarrien arabera.

f) Langile-beharrak zehazten dituzten faktoreak zerrendatu ditu, establezimendu motaren, bezeroen eta okupazioaren arabera.

g) Harrera, erreserba eta atezaintzako kudeaketaren berezko informatika-aplikazioekin eragintzen du lan.

Mobiliario y decoración según características, funciones, aplicaciones, tipo y categoría del alojamiento.

Recursos y tipos de decoración.

Ambientación musical.

Sistemas de iluminación.

Revestimientos, alfombras y cortinas.

Técnicas decorativas.

Decoración floral y frutal.

Motivación por el desarrollo de capacidades artísticas y decorativas.

Interés por las nuevas tendencias, estilos y diseño de las empresas de alojamientos turísticos.

Módulo Profesional 6: Recepción y reservas

Código: 0176

Curso: 1.º

Duración: 165 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 10

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

d) Se han justificado los procesos propios del departamento y subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería que puedan resultar adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios.

e) Se han identificado y justificado los elementos materiales y su distribución en las áreas de recepción, reservas y conserjería según criterios de ergonomía y fluidez de trabajo, así como en función de los diferentes tipos y características de los establecimientos de alojamiento.

f) Se han enumerado los factores que determinan las necesidades de personal, en función del tipo de establecimiento, clientela y ocupación.

g) Se han operado aplicaciones informáticas propias de la gestión de recepción, reservas y conserjería.

h) Txandak aldatzean, saileko langileen artean informazioa trukatzeko protokoloak ezarri eta gainbegiratu ditu.

2.- Establezimenduaren okupazioa optimizatzen du eta hainbat erreserba-sistema eta motak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Erreserba-azpisailaren berezko helburuak, funtzioak eta zereginak deskribatu ditu.

b) Turismo-ostatuko establezimenduen eskaintza identifikatu du.

c) Bezero motaren edo erreserba-iturri motaren araberako prozedurak jarraitu ditu.

d) Bezeroekin eta erreserba-iturriekin negoziatuta baldintzak eta kontratuak interpretatu ditu.

e) Prezioak eta tarifak, legezko alderdiak eta eska daitezkeen bermeak identifikatu ditu.

f) Erreserbak kudeatzeko sistemekin egin du lan, eta bezero motaren, erreserba-iturriaren edo okupazio-mailaren araberako prezioak eta tarifak diseinatu ditu.

g) Jasotako erreserbak bildu, erregistratu eta artxibatu ditu eta, horretarako, erreserbetarako informatika-aplikazioak erabili ditu.

h) Bezeroek edo erreserba-iturriek eskatuta, erreserbak aldatu edo ezeztatu ditu, eta kasuak kasu bidezkoak diren penalizazioak aplikatu ditu.

i) Aurreikusitako erreserba- eta okupazio-mailak gainbegiratu ditu eta desbideratzeak zuzentzeko protokoloak ezarri ditu, okupazio-aurreikuspenen arabera.

j) Erreserbek sortutako dokumentazioa identifikatu du, gainerako sailei horien berri emateko eta ondoren tratatzeko.

3.- Bezeroak sartu aurretik eta sartzean egin beharreko eragiketak formalizatzen ditu eta eragiketa horiekin lotzen diren zereginak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Bezeroak iritsi aurretik, eta erregistratutako sareretan oinarrituta, aurreikusitako iritsieren zerrendak lortu ditu.

b) «Overbooking» edo gainokupazioko kasuetan jarraitu beharreko protokoloak ezarri ditu eta, horretarako, beti bete du indarrean dagoen legeria eta hartu ditu kontuan errentagarritasun ekonomikoko irizpideak.

c) Ostatu-unitateak jasotako erreserbei esleitzea, betiere bezeroen eskaeretan, ostatu moten erabilgarritasunean eta funtzionalitate-irizpideetan oinarrituta.

h) Se han establecido y supervisado los protocolos de intercambio de información entre el personal del departamento en los cambios de turno.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito los objetivos, funciones y tareas propias del subdepartamento de reservas.

b) Se ha identificado la oferta de los establecimientos de alojamiento turístico.

c) Se han seguido los diferentes procedimientos de reservas según el tipo de clientela o fuente de reservas.

d) Se han interpretado los diferentes contratos y condiciones negociadas con la clientela y fuentes de reservas.

e) Se han identificado los diferentes precios y tarifas, aspectos legales y garantías exigibles.

f) Se han operado sistemas de gestión de las reservas diseñando precios y tarifas según el tipo de clientela, fuente de reserva o nivel de ocupación.

g) Se han recogido, registrado y archivado las reservas recibidas, manejado las aplicaciones informáticas de reservas.

h) Se modifican o anulan reservas según peticiones de la clientela o fuentes de reservas, aplicando las penalizaciones pertinentes según los casos.

i) Se han supervisado los niveles de reservas y ocupación prevista estableciendo protocolos de corrección de desvíos según las previsiones de ocupación.

j) Se ha identificado la documentación generada por las reservas para su información al resto de departamentos y su tratamiento posterior.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han obtenido listados de llegadas previstas, sobre la base de las reservas registradas, con antelación a la llegada de la clientela.

b) Se han establecido los protocolos a seguir en caso de «overbooking» o sobreocupación, cumpliendo siempre la normativa legal vigente y teniendo en cuenta los criterios de rentabilidad económica.

c) Se ha justificado la asignación previa de unidades de alojamiento a las reservas recibidas, sobre la base de las peticiones de la clientela, disponibilidad de tipos de alojamientos y criterios de funcionalidad.

d) Bezeroa sartu aurretik, sailen arteko harremanak deskribatu ditu –solairu, sukalde eta areto sailen artekoak eta turismo-ostatuaren ezaugarrien arabera harremana beharrezkoa den sailen artekoak–.

e) Establezimenduan sartzean, bezeroak erregistratzearen ondoriozko dokumentu guztiak identifikatu eta bete ditu –erreserba dutenak edo erreserbarik gabekoak–, eta, horretarako, informatika-aplikazioak manciatu ditu.

f) Bezeroen aurretiazko erregistro-metodoak definitu ditu.

g) Ostatu-unitatera sartzeko elementuak eta egiaztapen-txartelak jaulki ditu, baita arreta bereziko aginduak ere, hala badagokio.

h) Bezeroak establezimendura iristean behar dituen hainbat informazio motak zehaztu ditu.

i) Ekipajea lekuz aldatzeko eta instalatzeko protokoloak aplikatu ditu, eta bezeroa ostatu-unitatera lagundu du.

j) Turismo-ostatuko establezimenduetako zerbitzu, ezaugarri, prezio eta erreserbei dagokienez indarrean dagoen legezko araudia bete du.

4.– Bezeroen egonaldian harrera-zerbitzua egin eta kontrolatzen du eta fase horren ondoriozko eragiketarik aztertzen eta aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Ostatu, bezero eta guztizko okupazioaren araberrako okupazio-zerrendak landu ditu.

b) Turismo-establezimenduen okupazio-plangintza landu eta eguneratu du.

c) Harrera-sailari dagozkion informatika eta telekomunikazioetako bitartekoekin egin du lan.

d) Eskuz edo bitarteko informatiko bidez kudeatu du logelen rack-a, establezimenduaren ezaugarri teknikoaren arabera.

e) Egonaldiaren estatusa aldatzearen edo eskari berezien kasuan jarduteko protokoloak ezarri ditu, betiere bezeroen eskariaren mende.

f) Bezeroen egonaldiaren estatusa aldatzeak balorazio ekonomikoa eskatzen badu, bezeroei eman beharreko informazioa eta zein euskarritan emango den zehaztuko du.

g) Bezeroen eskariak betetzeko garaian beharrezkoak diren prozedurak deskribatu ditu (ostatu-unitatea aldatzea, mantentzea, aparteko eskariak).

d) Se han descrito relaciones interdepartamentales, previas a la entrada de la clientela, con los departamentos de pisos, cocina, sala y todos aquellos que según las características del establecimiento turístico sea necesaria dicha relación.

e) Se han identificado y cumplimentado todos los documentos relativos al registro de la clientela, con o sin reserva previa, a la entrada en el establecimiento, manejando aplicaciones informáticas.

f) Se han definido los diferentes métodos de registro anticipado de clientela.

g) Se han emitido las acreditaciones y elementos de acceso a las unidades de alojamiento, así como las órdenes de atenciones especiales, según el caso.

h) Se han especificado los diferentes tipos de información que la clientela necesita a su llegada al establecimiento.

i) Se han aplicado los protocolos de traslado e instalación del equipaje, así como el acompañamiento del cliente o de la clienta a la unidad de alojamiento.

j) Se ha cumplido la normativa legal vigente relativa a los diferentes servicios, características, precios y reservas de los establecimientos de alojamiento turístico.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han elaborado los listados de ocupación por unidad de alojamiento, cliente o clienta, ocupación total.

b) Se han elaborado y actualizado del planning de ocupación del establecimiento turístico.

c) Se ha operado con los medios informáticos y de telecomunicaciones relativos al departamento de recepción.

d) Se ha gestionado el rack de habitaciones manualmente o por medios informáticos según las características técnicas del establecimiento.

e) Se han establecido los protocolos de actuación en caso de cambio de estatus de la estancia o de demandas especiales, siempre bajo petición de la clientela.

f) Se ha especificado la información a transmitir a la clientela y bajo qué soporte en caso de que el cambio de estatus de la estancia de la clientela requiera una valoración económica.

g) Se han descrito los procedimientos necesarios a la hora de cumplir las demandas de la clientela (cambio de unidad de alojamiento, mantenimiento, extras).

h) Harrerako berezko prozesuak identifikatu ditu.

i) Atezaintzako berezko prozesuak ezaugarritu ditu, eta horien artean daude: posta bideratzea, mezuak ematea, telekomunikazioez arduratzea, esnagailu-funtzioa betetzea, atzerriko moneta trukatzeko, segurtasun-kutxak alokatzea, beste establezimendu batzuetan zerbitzuak erreserbatzea, ibilgailuak alokatzea, artikulua txikiak saltzea, ostatu-unitateetara sartzeko beste elementu edo egiaztapen-txartel batzuk jaulkitzea, instalazioetara sartzeko kontrola.

j) Bezeroen eguneko kontsumoak edo apartekoak erregistratu ditu, bitarteko informatikoen bidez.

5.- Bezeroen irteerako zerbitzuak egin eta kontrolatzen ditu, faseak deskribatzen ditu, eta prozedura estandarizatuak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Ostatu-unitate, bezero eta kopuruen arabera irteera-zerrendak egin ditu.

b) Aurretik finkatutako informazio-metodoak aplikatu ditu, sailei data jakin baterako ostatu-hartzaileen irteera jakinarazteko.

c) Bezero bakoitzaren irteeran, egonaldia ekonomiki baloratu du eta, hala badagokio, bezero bakoitzaren kontsumoak eta apartekoak baloratu ditu.

d) Bezeroen fakturaziorako legezko dokumentu eta dokumentu formal guztiak bete ditu.

e) Turismo-ostatu-establezimenduek onartzen dituzten ordainketa-sistemak azaldu eta aplikatu ditu.

f) Ordainketa bermatzeko segurtasun-sistemak eta legezko araudia aplikatu du.

g) Bezeroen egonaldiari eta irteerari dagokion dokumentazio guztia artxibatzeko eta gordetzeko prozesuak deskribatu ditu.

h) Txandak aldatzean eta eguneko itxiera egitean, kutxako kontaketa egin eta kalkulatu du.

i) Kreditu-politikan eragina duten aldagaiak ezagutu ditu, balizko arriskuak kontuan izanik.

j) Bezeroen egonaldiaren osteko prozesu guztiak identifikatu ditu.

6.- Turismo-ostatu-establezimenduko berezko segurtasun-sistemak kontrolatzen ditu, eta antolamendu-egitura eta segurtasun-kontingentziak aplikatzekoak diren segurtasun-elementuekin eta -neurriekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Turismo-ostatu-establezimenduen berezko segurtasun-sistemen helburuak eta funtzioak deskribatu ditu.

h) Se han identificado los procesos propios de recepción.

i) Se han caracterizado los procesos propios de conserjería, tales como: correspondencia, mensajes, telecomunicaciones, despertador, cambio de moneda extranjera, alquiler de cajas de seguridad, reserva de servicios en otros establecimientos, alquiler de vehículos, venta de pequeños artículos, emisión de nuevas acreditaciones o elementos de acceso a las unidades de alojamiento, control de acceso a las instalaciones.

j) Se han registrado los consumos diarios o extras de la clientela manejando medios informáticos.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han elaborado listados de salida por unidad de alojamiento, cliente o clienta y numérico.

b) Se han aplicado los métodos de información predeterminados para comunicar a los diferentes departamentos de la salida de los y las huéspedes para una fecha determinada.

c) Se han valorado económicamente la estancia, si procede, consumos y extras de cada cliente o clienta de salida.

d) Se han cumplimentado los documentos legales y formales relativos a la facturación de la clientela.

e) Se han explicado y operado los diferentes sistemas de pago que aceptan los establecimientos de alojamiento turístico.

f) Se ha aplicado la normativa legal y sistemas de seguridad de garantía de pago.

g) Se han descrito los procesos de archivo y custodia de toda la documentación relativa a la estancia y salida de la clientela.

h) Se ha calculado y realizado el arqueo de caja en los cambios de turno y el cierre diario.

i) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.

j) Se han identificado los procesos relativos a la post-estancia de la clientela.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito los objetivos y funciones de los sistemas de seguridad propios de establecimientos de alojamiento turísticos.

b) Seguritasun-arloan gerta daitezkeen kontingen-
tzia nagusiak identifikatu ditu.

c) Seguritasun-tresneria eta tresneria horren aplika-
zioak identifikatu ditu.

d) Ekipamendu horien erabilera eta identifikatuta-
ko kontingentziak lotu ditu.

e) Antolamendu-egituraren arabera aplika daitez-
keen seguritasun-sistemaren elementuak identifikatu
ditu.

f) Turismo-ostatuko establezimenduetako segur-
tasunaren inguruan jarraitu beharreko protokoloak
deskribatu ditu.

g) Establezimendu bakoitzaren antolamenduan
banatuta egon daitezkeen seguritasuneko berariazko
funtzioak ezaugarritu ditu.

B) Edukiak:

1.- Harrera-saila gainbegiratzea eta antolatzea.

Harrera-saila antolatzea.

Giza baliabideen eta baliabide materialen eta eko-
nomikoen kudeaketan negoziazio-teknikak aplikatzea.

Harrerako lanak antolatzeko eta kontrolatzeko bi-
lerak dinamizatzea.

Lan-plangintza ezartzea eta zereginen lehentasuna
finkatzea.

Langile-beharrak zehaztea.

Laneko txandak eta zereginak esleitzea.

Harrera-sailaren helburuak, funtzioak eta zeregi-
nak.

Harrera-sailaren egitura fisikoa, antolamendukoa
eta funtzionala.

Harreraburuaren eta beste sail batzuetako buruen
eta zuzendaritzaren arteko harremanak.

Taldean eta jardueran integratzea.

Jarrera aktiboa eta dinamikoa izatea langileak kon-
trolatzeko.

Harrera-saila kontrolatzeko, antolatzeko eta berri-
tzeko garaian testuingurura egokitzea.

2.- Establezimenduaren okupazioa optimizatzea.

Erreserba-eragiketarako egitea.

Ezeztatzeko, aldatzeko eta penalizatze sistemak
erabiltzea.

Okupazioa kontrolatzeko teknikak erabiltzea eta
aztertzea.

Erreserbak kudeatzeko informatika-sistemak apli-
katzea.

Sailen arteko kudeaketarako eta informaziorako
teknikak erabiltzea.

b) Se han identificado las principales contingencias
que pueden producirse en materia de seguridad.

c) Se han identificado los equipos de seguridad y
sus utilidades.

d) Se ha relacionado el uso de estos equipos con
las contingencias identificadas.

e) Se han identificado los elementos del sistema de
seguridad aplicables según la estructura organizativa.

f) Se han descrito los protocolos a seguir con rela-
ción con la seguridad de los establecimientos de alo-
jamiento turísticos.

g) Se han caracterizado las funciones específicas de
seguridad que pueden estar distribuidas en la organi-
zación de cada establecimiento.

B) Contenidos:

1.- Supervisión y organización del departamento
de recepción.

Organización del departamento de recepción.

Aplicación de técnicas de negociación en la gestión
de los recursos humanos, materiales y económicos.

Dinamización de las reuniones para organizar y
controlar las actividades de recepción.

Establecimiento de planes de trabajo y prioriza-
ción de tareas.

Determinación de las necesidades de personal.

Asignación de turnos y tareas de trabajo.

Objetivos, funciones y tareas del departamento de
recepción.

Estructura física, organizativa y funcional del de-
partamento de recepción.

Formas de las relaciones del jefe de recepción con
otros jefes de departamentos y con la dirección.

Integración en el grupo y actividad.

Actitud activa y dinámica para el control de per-
sonal.

Adaptación al contexto a la hora de controlar, or-
ganizar e innovar el departamento de recepción.

2.- Optimización de la ocupación del estableci-
miento.

Realización de operaciones de reservas.

Utilización de sistemas de cancelación, modifica-
ción y penalizaciones.

Manejo y análisis de técnicas de control de la ocu-
pación.

Aplicación de sistemas informáticos de gestión de
reservas.

Manejo de técnicas de gestión e información in-
terdepartamental.

Erreserba-azpisailaren berezko helburuak, funtzioak eta zereginak.

Turismo-establezimenduetako eskaintza: ostatu-unitateak, zerbitzuak, osagarriak, establezimenduaren banaketa-planoak.

Erreserba-iturrien, bezeroen eta okupazio-mailaren araberako tarifen diseinua.

Erreserbak hartzeko prozedura: banakakoak eta taldekoak. Bezero moten ezaugarriak.

Bidaia-agentziekin eta -enpresekin egindako ostatu-kontratuak. Negoziazioa.

Overbooking. Gainokupazioa.

Erreserba-dokumentazioa. Artxibo historikoa.

Prezio, berme eta erreserbei buruzko legeko araudia.

Zorroztasuna erreserbak zuzen hartzean eta ondoren kudeatzean.

3.- Bezeroak sartu aurretik eta sartzean egin beharreko eragiketak formalizatzea.

Ostatu-unitateen erabilgarritasuna kontrolatzea.

Overbooking-egoerak aztertzea: sailen arteko kudeaketa eta informazioa bideratzea.

Ostatu-unitateak esleitzean, funtzionaltasun-irizpideak hautatzea.

Erreserba duten edo erreserbarik ez duten bezeroak onartzeko prozedurak egitea.

Bezeroak aurretik erregistratzeko metodoak erabiltzea.

Establezimenduaren barne-informazioa lantzea eta kanpoko informazioak aztertzea.

Overbooking: kontzeptua eta kausak. Irtenbideak.

Gainokupazioa.

Non-shows.

Bezeroaren sarrerari buruzko dokumentazioa.

Bezeroen erregistroa.

Bezeroei zuzendutako informazio motak.

Aplikatzekoa den legeko araudia.

Okupazioaren kudeaketa egokiaren garrantziaren balorazioa.

Informazioa helarazteko interesa.

4.- Bezeroen egonaldietan sortutako eragiketak kontrolatzea eta egitea.

Kontratututako zerbitzuak aldatzeko eragiketak egitea:

- Bezeroak eskatuta edo establezimenduaren eskakizunen ondorioz.

Objetivos, funciones y tareas del subdepartamento de reservas.

Oferta de establecimientos turísticos: unidades de alojamiento, servicios, complementos, planos de distribución del establecimiento.

Diseño de tarifas según fuentes de reservas, clientela y nivel de ocupación.

Procedimiento de toma de reservas: Individuales, grupos. Características de los tipos de clientela.

Contratos de alojamiento con empresas y agencias de viajes. Negociación.

Overbooking. Sobreocupación.

Documentos de reservas. Archivo histórico.

Normativa legal sobre precios, garantías y reservas.

Rigor en la correcta toma de reservas y su gestión posterior.

3.- Formalización de las operaciones previas y simultáneas a la entrada de la clientela.

Control de la disponibilidad de unidades de alojamiento.

Análisis de situaciones de overbooking: Gestión e información interdepartamental.

Selección de criterios de funcionalidad a la hora de asignar unidades de alojamiento.

Realización de procedimientos de admisión de clientela con o sin reservas.

Utilización de métodos de registro anticipado de clientela.

Elaboración de información interna del establecimiento y análisis de informaciones externas.

Overbooking: Concepto y causas. Soluciones.

Sobreocupación.

Non-shows.

Documentación relativa a la entrada de la clientela.

Registro de clientela.

Tipos de información a la clientela.

Normativa legal aplicable.

Valoración de la importancia de una correcta gestión de la ocupación.

Interés en la transmisión de la información.

4.- Control y realización de operaciones originadas durante la estancia de la clientela.

Realización de operaciones de modificación de los servicios contratados:

- A petición del cliente o de la clienta o por exigencias del establecimiento.

Harrera eta atezaintzako zerbitzuak eta prozedurak definitzea:

– gutunak, mezuak, esnagailua, moneta-trukea, segurtasun-kutxen alokairua, barneko zein kanpoko beste zerbitzu batzuen erreserba edo salmenta, eta abar.

Kontsumoak erregistratzeko eta baloratzeko sistematik hautatzea eta erabiltzea.

Zerrenda operatiboen motak.

Kontrol-dokumentuak: planning, rack, slip.

Bezeroen egonaldian zerbitzuak egitean enpatia izatea.

5.– Bezeroen irteerako eragiketak kontrolatzea eta egitea

Bezeroen irteeraren eraginpean dauden sailentzako informazioa lantzea eta helaraztea.

Zerbitzuak fakturatzeko lan guztiak egitea.

Ordaintzeko eta kobratzeko legezko araudia aplikatzea, araudi orokorra eta, zehazki, sektore turistikoarena.

Bezeroaren egonaldiaren osteko prozesuak egitea eta merkataritzaren eta leial bihurtzearen ikuspuntutik baloratzeta.

Irteera-zerrendak egitea.

Fakturazio-kontuak: karguak, ordainketak, mistoak.

Fakturazio-prozesuaren diagrama.

Kobratzeko sistemak: eskudirutan, kreditua, gonbidapenak, doako zerbitzuak, komisioren likidazioak.

Kreditu-politikak: komisiok eta arriskuak.

Fakturatzeari eta kobratzeari dagozkion dokumentuak eta artxiboak.

Zorroztasuna zerbitzuak fakturatzeari.

Arreta kobratzeko zereginetan.

6.– Turismo-ostatuko establezimenduetako segurtasun-sistemak kontrolatzea

Arriskuen prebentziorako prozedurak eta tresnak identifikatzea.

Larrialdi-kasuetarako prozedurak lantzea.

Ostatuko segurtasun-kontzeptua.

Segurtasun-zerbitzua: tresneria, instalazioak eta langileen prestakuntza.

Segurtasun eta larrialdiko planak.

Aseguruak. Estaltzen dituzten arriskuak.

Turismo-ostatuko establezimenduetako segurtasun eta prebentzioaren alorreko legezko araudia.

Definición de procedimientos y servicios de recepción y consejería:

– Correspondencia, mensajería, despertador, cambio moneda, alquiler de cajas fuertes, reservas o venta de otros servicios internos o externos, etc.

Selección y utilización de sistemas de registro y valoración de consumos.

Tipos de listados operativos.

Documentos de control: planning, rack, slip.

Empatía en la prestación de servicios durante la estancia de la clientela.

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

Elaboración y transmisión de información a departamentos afectados por la salida de clientela.

Realización de todas las tareas correspondientes a la facturación de servicios.

Aplicación de la normativa legal relativa al pago y cobro en general y del sector turístico en particular.

Realización de los procesos de post-estancia de la clientela y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.

Tipos de listados de salida.

Cuentas de facturación: cargos, abonos, mixtos.

Diagrama del proceso de facturación.

Sistemas de cobro: efectivo, crédito, invitaciones, gratuidades, liquidación de comisiones.

Políticas de crédito: comisiones y riesgos.

Documentos y archivos relativos a facturación y cobro.

Rigor en la facturación de los servicios.

Diligencia en las operaciones de cobro.

6.– Control de sistemas de seguridad en los establecimientos de alojamiento turísticos.

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

Elaboración de procedimientos en caso de emergencia.

Concepto de la seguridad en el alojamiento.

El servicio de seguridad: equipos, instalaciones y formación del personal.

Planes de seguridad y emergencia.

Seguros. Riesgos que cubren.

Normativa legal en materia de seguridad y prevención en establecimientos de alojamiento turístico.

Segurtasun-alorreko araudia behar bezala betetzearen garrantzia onartzea.

7. lanbide-moduluak: Ostatuko giza baliabideak
Kodea: 0117

Kurtsoa: 2.a

Iraupena. 80 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 5.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.- Arloko langileen aukeraketa proposatzen du eta lanbide-profilak ezaugarritzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Plantilla planifikatzeko etapak eta langile-beharrak identifikatu ditu.

b) Langile erdikualifikatuen eta kualifikatuen lanpostuak definitzeko metodo nagusiak aztertu ditu.

c) Langile erdikualifikatuak eta kualifikatuak hautatzeko metodo nagusiak aztertu ditu.

d) Lan-taldeetako postu bakoitzaren erantzukizun-mugak, funtzioak eta zereginak definitu ditu.

e) Lanbide-jarduera adierazgarrienen lan-denborak ebaluatu ditu.

f) Sailaren edo arloaren esparruan printzipio deontologiko bereizgarriak baloratu ditu.

2.- Giza baliabideak planifikatzen ditu eta mendeko langileen antolamendu-sistemak aztertzen eta aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Mendeko langileek bete beharreko funtzioak ezaugarritu ditu.

b) Mendeko langileen artean funtzioak esleitzeko sistemak ezarri ditu.

c) Establezimenduak behar bezala funtzionatzeko beharrezko txandak definitu ditu.

d) Mendeko langileentzako lerrunak esleitzeko irizpideak diseinatu ditu.

e) Mendeko langileen ordutegi-koadrantea finkatu du.

f) Enpresaren helburuen eta irizpideen eta langileen eskakizunen arabera egin du oporren egutegiaren plangintza.

g) Indarrean dagoen legezko araudia hartu du aintzat.

h) Lan-esparruan indarrean dagoen legezko araudia baloratu du.

Reconocimiento de la importancia del correcto cumplimiento de la normativa en materia de seguridad.

Módulo Profesional 7: Recursos humanos en el alojamiento Código: 0117

Curso: 2.º

Duración: 80 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 5

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las etapas de la planificación de plantillas y previsión de las necesidades de personal.

b) Se han analizado los principales métodos para la definición de puestos de trabajo correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados o trabajadoras semicualificadas y cualificadas.

c) Se han analizado los principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados o trabajadoras semicualificadas y cualificadas.

d) Se han definido los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada puesto de los equipos de trabajo.

e) Se han evaluado los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.

f) Se han valorado los principios deontológicos característicos en el marco del departamento o área.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado las funciones a desempeñar por el personal dependiente.

b) Se han establecido los sistemas de asignación de funciones entre el personal dependiente.

c) Se han definido los turnos necesarios para el correcto funcionamiento del establecimiento.

d) Se han diseñado los criterios de asignación de rangos para el personal dependiente.

e) Se ha establecido el cuadrante de horarios del personal dependiente.

f) Se ha planificado el calendario de vacaciones según los objetivos y criterios empresariales y demandas de los trabajadores y trabajadoras.

g) Se ha tenido en cuenta la normativa legal vigente.

h) Se ha valorado la normativa legal vigente en materia laboral.

3.- Turismo-establezimenduaren antolamenduegituran integratzen ditu mendeko langileak, eta langileak kudeatzeko tresnak ezagutzen eta aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Integrazio-funtzioaren helburua justifikatu du, antolamendu-funtzioaren funtzio osagarri gisa.

b) Langileak kudeatzeko tresnetan barne hartzen diren kontzeptuak ezagutu ditu.

c) Sartu berri diren langileen harrerarako eskuliburuak landu ditu.

d) Lanpostuaren eta garatu beharreko funtzioaren araberako egokitzapen-aldiak diseinatu ditu.

e) Motibazio-neurri gisa, taldeen arteko komunikaziorako teknikak aplikatu ditu (agintea eskuordetzea, ekimen pertsonala, sormena eta erantzukizuna).

f) Suspergarri-sistemak kontzeptualizatu eta ezagarritu ditu.

g) Langile berri bakoitzak garatu behar dituen eragiketa eta prozesurik adierazgarrienak identifikatu ditu.

h) Lanbidea betetzearen eta lortu beharreko emaitzen ebaluazio-irizpideak ezarri ditu.

4.- Mendeko langileak zuzentzen ditu eta langileen zuzendaritzarako teknikak ezagutu eta aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Negoziazio-ohiko prozesuak eta egoerak identifikatu ditu turismo-ostatu-establezimenduetako arloaren edo sailaren esparruan.

b) Erabakiak hartzeko prozesuen sekuentzia logikoa eta eraginak azaldu ditu.

c) Antolakundeko zuzendariaren eta buruaren irudia justifikatu du.

d) Taldeak eta laneko bilerak zuzentzeko eta dinamizatzeko teknikak deskribatu ditu, sailari edo arloari aplikatzekoak zaizkionak.

e) Mendeko langileak motibatze prozesuak definitu ditu.

f) Produktibitatea suspertzeko politikak diseinatu ditu.

B) Edukiak:

1.- Langileak hautatzea.

Enpresako langileen beharrak aurreikusteko prozedura diseinatzea.

Ostatu-enpresetako lanpostuak definitzea jardueraren arabera.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha justificado la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.

b) Se han reconocido los conceptos incluidos en las herramientas de gestión del personal.

c) Se han elaborado manuales de acogida del personal de nueva incorporación.

d) Se han diseñado los periodos de adaptación según el puesto y función a desarrollar.

e) Se han aplicado técnicas para la comunicación intergrupala (delegación de autoridad, iniciativa personal, creatividad y responsabilidad) como medida de motivación.

f) Se han conceptualizado y caracterizado los diferentes sistemas de incentivos.

g) Se han identificado las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado o nueva empleada debe desarrollar.

h) Se han establecido los criterios de evaluación del desempeño profesional y los resultados a conseguir.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado procesos y situaciones habituales de negociación, en el marco del departamento o área de los establecimientos de alojamiento turísticos.

b) Se ha explicado la secuenciación lógica de los procesos de toma de decisiones y sus implicaciones.

c) Se ha justificado la figura del directivo o de la directiva y del líder o de la líder de la organización.

d) Se han descrito las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables al departamento o área.

e) Se han definido los procesos de motivación del personal dependiente.

f) Se han diseñado políticas de incentivos a la productividad.

B) Contenidos:

1.- Selección de personal.

Diseño de un proceso para la previsión de necesidades de personal en la empresa.

Definición de los puestos de trabajo de empresas hosteleras según diversos tipos de actividad.

Langileak hautatzeko metodo nagusiak aztertzea.

Ostalaritzako sailtako edo arloetako printzipio deontologikoak baloratzea.

Langileak hautatzea eta aukeraketaren arduradunen iritzia baloratzea.

Plantillaren plangintza egiteko etapak eta sistemak.

Ostatu-enpresetako lanpostuak definitzeko metodoak.

Ostatu-enpresetako lan-arloen funtzio eta zeregin nagusiak.

Enpresako plantillaren plangintza eta aurreikuspena egiteko tresnak.

Zorroztasuna ostatu-enpresetako lanpostuak definitzean.

Langileak hautatzeko ardura dutenen iritziekiko errespetua.

2.- Giza baliabideen plangintza egitea.

Langileen zuzendaritzako tekniketako joerak baloratzea.

Enpresako komunikazio-teknikak maneiatzea, argibideak ematea eta iritzia trukitzea.

Langileek iritzi eta iradokizun profesionalak emateko garaian parte har dezaten sustatzeko teknikak hautatzea eta erabiltzea.

Funtzioak eta zereginak antolatzeke eta planifikatzeko teknikak aplikatzea.

Langileen zuzendaritza-arloko teknikak.

Langileak kudeatzeko tresnak.

Enpresetako komunikazio-teknikak.

Iritziak eta iradokizunak emateko sistemetan parte hartzeke teknikak.

Enpresan funtzioak eta zereginak esleitzeko sistemak eta irizpideak.

Lanaren antolamendua ezartzeko sistemak eta irizpideak, txanden, ordutegien eta oporren arabera.

Ostatu-enpresen arloko kudeaketako, komunikazio eta lan-harremanetako legezko arau nazionalak eta autonomikoak.

Langileen zuzendaritza eta kudeaketako joera berriekiko interesa.

Enpresako komunikazio-teknikak erabiltzeko ekimena eta partaidetza.

Lan-talde bateko kideen iritzi profesionalak errespetua.

Ostalaritza-enpresetako langileak motibatzearen garrantziagatik interesa.

Análisis de los principales métodos para la selección de personal.

Valoración de los principios deontológicos en las diversas áreas y departamentos de trabajo en hostelería.

Realización de selecciones de personal valorando las opiniones de los responsables de la selección.

Etapas y sistemas para una planificación de plantillas.

Métodos para la definición de puestos de trabajo en empresas hosteleras.

Principales funciones y tareas de las diversas áreas de trabajo en las empresas de alojamiento.

Herramientas de planificación y previsión de plantillas en la empresa.

Rigor en la definición de los puestos de trabajo en las empresas de alojamiento.

Respeto por las opiniones de los responsables en la selección de personal.

2.- Planificación de recursos humanos.

Valoración de las tendencias en técnicas de dirección de personal.

Manejo de diversas técnicas de comunicación en la empresa, transmisión de instrucciones e intercambio de opiniones.

Selección y utilización de técnicas para fomentar la participación del personal en la aportación de opiniones y sugerencias profesionales.

Aplicación de técnicas de ordenación y planificación de funciones y tareas.

Técnicas de dirección de personal.

Herramientas de gestión de personal.

Técnicas de comunicación en la empresa.

Técnicas de participación en sistemas de comunicación de opiniones y sugerencias.

Sistemas y criterios de asignación de funciones y tareas en la empresa.

Sistemas y criterios para establecer la ordenación del trabajo según turnos, horarios, vacaciones.

Normas legales nacionales y autonómicas en materias de gestión, comunicación y relaciones laborales en la empresa hostelera.

Interés por las nuevas tendencias en la dirección y gestión del personal.

Participación e iniciativa en la utilización de técnicas de comunicación en la empresa.

Respeto a las opiniones profesionales de los componentes de un equipo de trabajo.

Interés por la importancia de la motivación del personal en las empresas de hostelería.

3.– Enpresaren egituraren mendeko langileen integrazioa.

Sartu berri diren langileen harrerarako eskuliburuak lantzea.

Sartu berri diren langileen egokitzapenerako aldiak eta programak diseinatzea, bete beharreko funtzioaren arabera.

Langileak enpresan integratzeko pertsonen eta taldeen arteko komunikazio-teknikak hautatzea, hala nola agintea eskuordetzea, ekimena, sormena, eta erantzukizuna.

Ostalaritza-sektoreko langileentzako prestakuntza-programak lantzea, sail bakoitzaren arabera.

Langileen jardun profesionala ebaluatzeko irizpideak hautatzea.

Giza baliabideen kontzeptua.

Langile bat enpresan integratzeko tekniken barruko harrerarako eskuliburua.

Langileak enpresan integraztera egokitutako pertsonen eta taldeen arteko komunikaziorako teknikak.

Integrazioa zuzendutako enpresako pizgarri-sistemak.

Integrazioa zuzendutako prestakuntza-programak.

Langileen jardun profesionalaren emaitzak ebaluatzeko oinarrizko irizpideak eta printzipioak.

Enpresara sartu berri diren langileen integrazioaren eta egokitzapenaren gaineko sentsibilizazioa.

Langile berriak enpresan eta beren lanpostuetan integratzen laguntzeko jarrera.

4.– Langileen zuzendaritza.

Negoiazio-ohiko prozesuak eta egoerak identifikatzea turismo-ostatu-establezimenduen arloan.

Negoiazio-prozesu batean antolakundeko zuzendariaren eta buruaren funtzioak baloratzea.

Langileak motibatze-ohiko prozesuak eta pizgarri-politikak hautatzea eta baloratzea.

Jarduera, txanda eta oportetako aldiak eta programak diseinatzea.

Aldi baterako lan-gatazketan negoziatzeko eta gatazka horiek ebazteko sistemak.

Negoiazio-prozesu batean antolakundeko zuzendariaren eta buruaren funtzioak.

3.– Integración del personal dependiente de la estructura de la empresa.

Elaboración de manuales de acogida de los trabajadores y trabajadoras de nueva incorporación.

Diseño de programas y periodos de adaptación del personal de nueva incorporación, según función a desempeñar.

Selección de técnicas de comunicación interpersonal e intergrupala para la integración de los trabajadores y las trabajadoras en la empresa, como delegación de autoridad, iniciativa, creatividad, responsabilidad.

Elaboración de programas de formación de trabajadores y trabajadoras del sector de hostelería, en función de cada departamento.

Selección de criterios de evaluación del desempeño profesional de los empleados y las empleadas.

Concepto de recursos humanos.

Manual de acogida dentro de las técnicas de integración de un trabajador o trabajadora en la empresa.

Técnicas para la comunicación interpersonal e intergrupala adaptadas a la integración del personal en la empresa.

Sistemas de incentivos en la empresa orientados a la integración.

Programas de formación dirigidos a la integración.

Criterios y principio básicos para evaluar los resultados del desempeño profesional de los empleados y las empleadas.

Sensibilización ante la integración y adaptación de los trabajadores y trabajadoras de nueva incorporación a la empresa.

Actitud de colaboración para la integración de los nuevos trabajadores y trabajadoras en la empresa y en su puesto de trabajo.

4.– Dirección de personal.

Identificación de procesos y situaciones habituales de negociación, en áreas de establecimientos de alojamiento turístico.

Valoración de las funciones del directivo o de la directiva y del o de la líder de la organización en un proceso de negociación.

Selección y valoración de los procesos de motivación del personal y políticas de incentivos.

Diseño de programas y tiempos de actividad, turnos y vacaciones.

Sistemas de negociación y resolución de conflictos de carácter laboral circunstancial.

Funciones del directivo o de la directiva y del o de la líder de la organización en un proceso de negociación.

Taldeak eta lan-bilerak zuzentzeko eta dinamizatzeo teknikak.

Langileak motibatzeko prozesuak eta pizgarri-politikak.

Ostatu-enpresetan jarduera-programak, ordutegi-koadranteak, egun libreak, txandak eta oporrak esleitzeko ereduak.

Parte hartze aktiboa izatea lan-taldeen bileretan eta arreta jartzea taldea dinamizatzeo tekniketan.

Lan-taldeen jardueretan elkarlanean eta integratuta jardutea.

Jarrera arduratsua izatea lan-gatazkak negoziatzeko prozesuetan.

8. lanbide-modulua: Ekitaldiak merkaturatzea

Kodea: 0178

Kurtsoa: 2.a

Iraupena: 80 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 5.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Ekitaldien eskaintza merkaturatzen du eta establezimenduaren ezaugarriekin eta eskariarekin lotzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Ekitaldien merkaturako eskaintza aztertu du, eta zerbitzuak, langileak, instalazioak, tresneria eta zerbitzu osagarrien hornitzaileak ezaugarritu ditu.

b) Ekitaldien eskaria osatzen duten aldagaiak ezaugarritu ditu.

c) Ekitaldi mota bakoitza osatuko duten zerbitzuak zehaztu ditu.

d) Prezioen politika diseinatu du.

e) Eskaintzen diren produktuak banatzeko estrategiak landu ditu.

f) Komunikazio-estrategiak eta horien garapen fase bakoitzean lor daitezkeen helburuak deskribatu ditu.

g) Programaturako ekintza komertzialen eraginkortasun-maila ebaluatzeko aukera ematen duten tresnak eta aldagaiak ezarri ditu.

h) Bezeroen, kanpoko zerbitzuen hornitzaileen eta eskaintako zerbitzuen datu-basea diseinatu du, datuak babestearen arloan indarrean dagoen araudia betez.

2.– Ekitaldiak merkaturatzeko saila antolatzen du eta horren plangintza justifikatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

Técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.

Procesos de motivación del personal y políticas de incentivos.

Modelos de asignación de programas de actividad, cuadrantes de horarios, días libres, turnos y vacaciones en las empresas de alojamiento.

Participación activa en reuniones de equipos de trabajo prestando interés en las técnicas de dinamización de grupo.

Colaboración e integración en las actividades de los grupos de trabajo.

Actitud responsable en los procesos de negociación de conflictos de carácter laboral.

Módulo Profesional 8: Comercialización de eventos

Código: 0178

Curso: 2.º

Duración: 80 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 5

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha analizado la oferta del mercado de eventos caracterizando los servicios, personal, instalaciones, equipamientos y proveedores o proveedoras de servicios complementarios.

b) Se han caracterizado las variables que conforman la demanda de eventos.

c) Se han determinado los diferentes servicios que compondrán cada tipo de evento.

d) Se han diseñado políticas de precios.

e) Se han elaborado estrategias de distribución de los productos ofertados.

f) Se han descrito las diferentes estrategias de comunicación y los objetivos que se pueden alcanzar en cada fase de su desarrollo.

g) Se han establecido instrumentos y variables que permitan evaluar el grado de eficacia de las acciones comerciales programadas.

h) Se han diseñado bases de datos de la clientela, proveedores o proveedoras de servicios externos y servicios ofertados, cumpliendo la normativa vigente sobre protección de datos.

2.– Organiza el departamento de comercialización de eventos justificando su planificación.

Criterios de evaluación:

a) Sailaren helburuak eta antolamendua identifikatu du.

b) Ekitaldiak antolatzeko eta gauzatzeko zereginen inplikaturik dauden sailekin koordinatzeko eta komunikatzeko bideak definitu ditu.

c) Eskaintzako produktuak sortzeko edo hobetzeko proiektuak egin ditu, betiere bezeroen eskaeretan edo aurreko ekitaldien historikoetan oinarrituta.

d) Sailaren salmenta eta emaitza ekonomikoen maila egokiak kalkulatu ditu.

e) Zerbitzu osagarriak egingo dituzten enpresak hautatzeko irizpideak ezarri ditu.

f) Informazioaren eta komunikazioaren teknologia berriekin eta aplikazio ofimatikoekin egin du lan.

g) Norbanakoaren lana talde-lanean barne hartu du.

h) Ekitaldi erreserbatuen eta kontratatuen kronograma diseinatu du.

i) Establezimenduko gainerako sailekin salmenta gurutzatuak egiteko aukerak aztertu ditu.

3.- Ekitaldien plangintza egiten du eta horien tipologiarekin eta helburuekin lotzen ditu kudeaketamethodoak.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Etorkizuneko ekitaldien eskarien eskaintzak bideratu ditu.

b) Kontratu beharreko ekitaldia garatu ahal izateko establezimenduaren baliagarritasuna aztertu du.

c) Ekitaldi bakoitzaren oinarritzko zerbitzuak bezeroen eskakizunetara moldatu ditu.

d) Ekitaldia helburuaren arabera antolatzeko metodoak iradoki ditu, betiere sormenari eta orijinaltasunari garrantzia emanez.

e) Hornitzaileekin eta bezeroekin negoziatzeko teknikak eta prozedurak aztertu ditu.

f) Ekitaldia egiteko kanpo-zerbitzuak kontratatzekeo beharrak definitu ditu.

g) Guztizko aurrekontua eta zerbitzuen araberako xehapena kalkulatu du.

h) Bezeroek ekitaldia behar bezala garatzeko beharrezkoa den informazioa berresteko metodoak zehaztu ditu.

i) Ordaintzeko baldintzak eta bermeak definitu ditu, baita bezeroek kontratu beharreko zerbitzuak baieztatzekeo prozedurak ere.

j) Ezarritako dokumentu-kudeaketako protokoloak jarraitu ditu.

a) Se han identificado los objetivos y organización del departamento.

b) Se han definido las vías de coordinación y canales de comunicación con los departamentos implicados en la prestación y organización de eventos.

c) Se han elaborado proyectos de creación o mejora de los diferentes productos ofertados, sobre la base de peticiones de la clientela o históricos de eventos anteriores.

d) Se han calculado los niveles de venta y resultados económicos óptimos del departamento.

e) Se han establecido criterios de selección de empresas prestatarías de servicios complementarios.

f) Se han operado aplicaciones ofimáticas y nuevas tecnologías de la información y comunicación.

g) Se ha integrado el trabajo individual en el colectivo.

h) Se ha diseñado el cronograma de los eventos reservados y contratados.

i) Se han estudiado las posibilidades de ventas cruzadas con el resto de departamentos del establecimiento.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han tramitado las solicitudes de demandas de futuros eventos.

b) Se ha analizado la disponibilidad del establecimiento para cubrir el desarrollo del evento a contratar.

c) Se han adaptado los servicios base de cada evento a las peticiones de la clientela.

d) Se han sugerido diferentes métodos de organizar el evento en función del objetivo del mismo, dando importancia a la creatividad y originalidad.

e) Se han analizado las diferentes técnicas y procedimientos de negociación con proveedores o proveedoras y con la clientela.

f) Se han definido las necesidades de contratar servicios externos para la celebración del evento.

g) Se ha calculado el presupuesto total y su desglose por servicios.

h) Se han determinado los métodos de confirmación de información necesaria para el correcto desarrollo del evento por parte de la clientela.

i) Se han definido las condiciones y garantías de pago, así como los procedimientos de confirmación de servicios a contratar por la clientela.

j) Se han seguido los protocolos de gestión documental establecidos.

4.– Ekitaldiak gainbegiratzeko eta alde zuzeneko kalitate-estandarrak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Ekitaldiaren programaren denbora- eta espazio-garapena gainbegiratzeko eta kontrolatzeko metodoak ezarri ditu, ezarritako kalitate-mailen arabera.

b) Ekitaldiaren programaren denbora- eta espazio-garapena gainbegiratzeko eta kontrolatzeko metodoak ezarri ditu, ezarritako kalitate-mailen arabera.

c) Antolatu beharreko ekitaldi motaren arabera ezaugarritu ditu muntatzeko sistemak.

d) Sailak eta kanpoko enpresak egin beharreko zerbitzuaren antolakundean koordinatu eta gainbegiratu ditu.

e) Ekitaldiaren garapenean establezimenduaren denda-marketina planifikatu eta kontrolatu du.

f) Ekitaldia egitean sortutako ezustekoak arretaz eta berehala ebatzi ditu.

g) Estrak baimentzeko eta berresteko metodoak definitu ditu.

h) Pertsona baimenduak instalazioetara sartzeko kontrol-metodoak ezarri ditu.

i) Gogobetetasunari buruzko galdera-sortak diseinatu ditu.

5.– Ekitaldien benetako itxiera kontrolatzen du, eta prozesu ekonomikoa eta egindako zerbitzuaren kalitatea aztertzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Bezeroen gogobetetze-mailari buruzko galdera-sortak erregistratu eta interpretatu ditu.

b) Egindako ekitaldiaren alderdi sendoak eta hobe daitezkeen alderdiak hautemateko metodoak ezarri ditu.

c) Kontabilitate-dokumentuak bildu ditu eta horiek bideratzeko ardura duen sailari helarazi dizkio.

d) Bezeroari ekitaldiaren emaitza ekonomikoaren berri emateko metodoak ezarri ditu.

e) Bezeroek bideratutako zuzenketa-eskaerak ebazteko prozesua definitu du.

f) Establezimendurako interes edo prestigio berezia duten ekitaldien material grafikoak biltzeko sistema ezarri du (argazkiak, bideoak, hedabideetan izandako agerpena, ...).

g) Sailaren datu-basearekin egin du lan eta datu-basea eguneratu du.

h) Salmenta-osteko jardunak definitu ditu.

4.– Supervisa eventos analizando los estándares de calidad preestablecidos.

Criterios de evaluación:

a) Se han establecido los métodos de supervisión y control del desarrollo temporal y espacial del programa establecido del evento, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos.

b) Se han establecido los métodos de supervisión y control del desarrollo temporal y espacial del programa establecido del evento, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos.

c) Se han caracterizado los diferentes sistemas de montaje en función del tipo de evento a organizar.

d) Se ha realizado la supervisión y coordinación de los departamentos propios y de las empresas externas en la organización del servicio a prestar.

e) Se ha planificado y controlado el merchandising del establecimiento en el desarrollo del evento.

f) Se ha resuelto con diligencia y prontitud la aparición de imprevistos durante la celebración del evento.

g) Se han definido los métodos de autorización y confirmación de los extras.

h) Se han establecido métodos de control de acceso a las instalaciones de las personas autorizadas.

i) Se han diseñado los correspondientes cuestionarios de satisfacción.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han registrado e interpretado los cuestionarios de satisfacción de la clientela.

b) Se han establecido los métodos de detección de los puntos fuertes y aspectos de mejora del evento prestado.

c) Se han recabado los documentos contables y se transmiten al departamento encargado de su tramitación.

d) Se han determinado los métodos de información a la clientela del resultado económico del evento.

e) Se ha definido el proceso de resolución de las demandas de rectificaciones por parte de la clientela.

f) Se ha establecido el sistema de recopilación de materiales gráficos (fotos, videos, aparición en los medios de comunicación, etc.) de aquellos eventos organizados de especial interés o prestigio para el establecimiento.

g) Se ha operado y actualizado la base de datos del departamento.

h) Se han definido las actuaciones de post-venta.

B) Edukiak:

1.– Ekitaldiak merkaturatzea.

Ekitaldi bakoitza osatzen duten zerbitzuak identifikatzea.

Ekitaldi bakoitzerako prezioak diseinatzea.

Eskaintza banatzeko estrategiak lantzea.

Komunikazio-estrategiak lantzea.

Programatutako merkataritza-ekintzak ebaluatzea.

Bezeroen eta kanpoko zerbitzuen hornitzaileen datu-basea maneiatzea.

Merkaturatzea diseinatzean sormen-teknikak erabiltzea.

Ekitaldietako azken joerak aztertzea.

Establezimenduko sailen artean salmenta gurutzatuak egiteko aukerak aztertzea.

Turismo-ostatuko establezimenduek eskaintzen dituzten ohiko eta ezohiko ekitaldiak.

Datuen babesari buruz indarrean dagoen araudia betetzea.

2.– Ekitaldiak merkaturatzeko sailaren antolamendua.

Ekitaldiak antolatzeko eta gauzatzeko zereginen inplikaturak dauden sailekin koordinatzeko metodoak eta komunikatzeko bideak ezartzea.

Helburuen araberako kontrola kudeatzea.

Prozesuen araberako kontrola kudeatzea.

Lan-taldeak definitzea.

Eskaintzen den produktu bakoitza saltzeko maila egokiak kalkulatzeko.

Hornitzaileak hautatzea.

Informazioaren eta komunikazioaren teknologia berriak eta aplikazio ofimatikoak erabiltzea.

Eskaintzako ekitaldien kronogramak diseinatzea.

Ekitaldiak merkaturatzeko sailaren antolamendua: motak eta helburuak.

Prozesuen eta helburuen arabera kontrolatzeko metodoak.

Norbanakoaren lana talde-lanean barne hartzea.

3.– Ekitaldien plangintza egitea.

Negoizatzeko teknika eta prozedurak aztertzea.

Kontratututako ekitaldiaren garapena estaltzeko establezimenduaren ezaugarriak eta oinarritzko zerbitzuak aztertzea.

Oinarritzko zerbitzuak bezeroen eskakizunetara egokitzea.

B) Contenidos:

1.– Comercialización de eventos

Identificación de los servicios que componen cada evento.

Diseño de precios para cada evento.

Elaboración de estrategias de distribución de la oferta.

Elaboración de estrategias de comunicación.

Evaluación de las acciones comerciales programadas.

Manejo de bases de datos de clientela y proveedoras o proveedoras de servicios externos.

Uso de técnicas creativas en el diseño de la comercialización.

Análisis de las nuevas tendencias en eventos.

Análisis de la posibilidad de ventas cruzadas entre los distintos departamentos del establecimiento.

Eventos típicos y especiales ofertados por los establecimientos de alojamiento turístico.

Cumplimiento de la normativa vigente sobre protección de datos.

2.– Organización del departamento de comercialización de eventos

Establecimiento de métodos de coordinación y de vías de comunicación entre los departamentos implicados en la prestación y organización de eventos.

Gestión de control por objetivos.

Gestión de control por procesos.

Definición de los grupos de trabajo.

Cálculo de niveles óptimos de venta de cada producto ofertado.

Selección de proveedores o proveedoras.

Utilización de aplicaciones ofimáticas y de nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Diseño de cronogramas de los eventos ofertados.

La organización del departamento de comercialización de eventos: tipos y objetivos.

Métodos de control por procesos y por objetivos.

Integración del trabajo individual en el colectivo.

3.– Planificación de eventos

Análisis de distintas técnicas y procedimientos de negociación.

Análisis de las características y servicios básicos del establecimiento para cubrir el desarrollo del evento contratado.

Adaptación de los servicios base a las peticiones de la clientela.

Kanpoko zerbitzuak kontratatzeke beharra baloratzea.

Ekitaldiaren eta zerbitzuen aurrekontu orokorra kalkulatzeko.

Bezeroekin komunikatzeko metodoak diseinatzea.

Ordaintzeko baldintzak eta bermeak finkatzea.

Dokumentuak kudeatzea.

Antolatu beharreko ekitaldiaren arabera sekuentziatzea muntatzeko sistema.

Ekitaldiak antolatzeko modalitateak.

Hornitzaileekin eta bezeroekin negoziatzeko teknikak eta prozedurak.

Egindako lanean txukuntasunez eta sistematikoki jardutea.

Ekitaldiak diseinatzean sormena eta orijinaltasuna baloratzea.

4.- Ekitaldiak gainbegiratzea.

Eskaintzen diren zerbitzuak gainbegiratzeko eta kontrolatzeko metodoak ezartzea.

Ekitaldi mota bakoitzerako denda-salmentako teknikak aplikatzea.

Aparteko zerbitzuak baimentzeko eta berresteko metodoak diseinatzea.

Antolatutako ekitaldietara sartzeko kontrol-sistemak diseinatzea.

Ebaluaziorako galdera-sortak diseinatzea.

Denda-salmenta: definizioa eta teknikak.

Ezusteko egoeretan erantzuteko gaitasuna.

5.- Ekitaldien itxiera kontrolatzea.

Egindako ekitaldiaren itxierako faseak deskribatzea.

Gogobetetasunari buruzko galdera-sorten bidez jasotako informazioa tabulatzea eta prozesatzea.

Bezeroei fakturak zein epetan eta modutan helarazten zaien ezartzea.

Faktura zuzentzeko prozesuak definitzea.

Salmenta-osteko jardunak definitzea.

Establezimenduari prestigio eta publizitate positiboa eskaintzen dioten ekitaldien material grafikoak biltzeko sistemak ezartzea.

Kontabilitate-dokumentazioa.

Bezeroekiko edo hornitzaileekiko enpatia eta adeitasuna.

Sentsibilitatea kexen eta faktura zuzentzeko eskaeren tratamenduan doitasunez eta zorroztasunez jokatzeke garaian.

9. lanbide-modulua: Ingelesa

Valoración de la necesidad de contratación de servicios externos.

Cálculo del presupuesto general del evento y servicio por servicio.

Diseño de los métodos de comunicación con la clientela.

Fijación de las condiciones y garantías de pago.

Gestión documental.

Secuenciación de sistemas de montaje en función del evento a organizar.

Modalidades de organización de eventos.

Técnicas y procedimientos de negociación con proveedores o proveedoras y clientela.

Pulcritud y sistemática en el trabajo realizado.

Valoración de la creatividad y originalidad en el diseño de eventos.

4.- Supervisión de eventos.

Establecimiento de los métodos de supervisión y control de los servicios ofertados.

Aplicación de técnicas de merchandising a cada tipo de evento.

Diseño de métodos de autorización y confirmación de servicios extras.

Diseño de sistemas de control de acceso a los eventos organizados.

Diseño de cuestionarios de evaluación.

Merchandising: definición y técnicas.

Capacidad de respuesta ante los imprevistos.

5.- Control del cierre de eventos.

Descripción de las fases en el cierre del evento operado.

Tabulación y procesado de la información proporcionada por los cuestionarios de satisfacción.

Establecimiento de plazos y métodos por los cuales se hacen llegar las facturas a la clientela.

Definición del proceso de rectificaciones en la facturación.

Definición de las actuaciones postventa.

Establecimiento de sistemas de recopilación de materiales gráficos de eventos que proporcionen prestigio y publicidad positiva al establecimiento.

Documentación contable

Amabilidad y empatía con la clientela y proveedoras o proveedoras.

Sensibilidad por la precisión y rigor en el tratamiento de quejas y rectificaciones de facturas.

Módulo Profesional 9: Inglés

Kodea: 0179

Kurtsoa: 1.a

Iraupena: 165 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 7.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Edozein komunikazio-bitarteko bidez hizkuntza estandarrean egindako orotariko ahozko diskurtsoetan bildutako informazio profesionala eta egunerokoa ezagutzen du, eta mezuaren edukia interpretatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Mezuaren ideia nagusia identifikatu du.

b) Hizkuntza estandarrean ahoskatutako irrati bidezko mezuen helburua eta bestelako material grabatuaren edo erretransmitituaren helburua ezagutu du, eta hitzunaren aldartea eta tonua identifikatu du.

c) Bizitza sozialarekin, profesionalarekin edo akademikoarekin lotzen diren hizkuntza estandarreko grabazioetatik atera du informazioa.

d) Hitzunaren ikuspuntuak eta jarrerak identifikatu ditu.

e) Hizkuntza estandarrean eta erritmo normalean egindako gai zehatzei eta abstraktuei buruzko mezu eta adierazpenen ideia nagusiak identifikatu ditu.

f) Hizkuntza estandarrean adierazten zaiona xehetasun guztiekin ulertu du, baita ingurune zaratatsu batean ere.

g) Hitzaldi, solasaldi eta txostenetako ideia nagusiak atera ditu, baita hizkuntza-mailan konplexuak diren aurkezpen akademiko eta profesionaleko beste modu batzuetako ideia nagusiak ere.

h) Mezu bat bere elementu guzti-guztiak ulertu gabe orokorrean konprenitzea zeinen garrantzitsua den konturatu da.

2.– Idatzizko testu zailtan bildutako informazio profesionala interpretatzen du, edukiak modu ulerkerrean aztertuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Independentzia-maila handiarekin irakurri du, eta irakurmenaren abiadura eta estiloa testuetara eta xedeetara egokitu du eta erreferentzia-iturri egokiak modu selektiboan erabili ditu.

b) Bere espezialitateari dagozkion gutunak interpretatu ditu, eta erraz ulertu du funtsezko esanahia.

c) Zehatz-mehatz interpretatu ditu testu luze eta zail samarrak, bere espezialitatearekin lotzen direnak eta lotzen ez direnak, betiere atal zailak berriro irakurtzeko aukera badu.

d) Testua aztergai duen sektorearen esparruarekin erlazionatu du.

Código: 0179

Curso: 1º

Duración: 165 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 7

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la idea principal del mensaje.

b) Se ha reconocido la finalidad de mensajes radiofónicos y de otro material grabado o retransmitido pronunciado en lengua estándar identificando el estado de ánimo y el tono del o de la hablante.

c) Se ha extraído información de grabaciones en lengua estándar relacionadas con la vida social, profesional o académica.

d) Se han identificado los puntos de vista y las actitudes del o de la hablante.

e) Se han identificado las ideas principales de declaraciones y mensajes sobre temas concretos y abstractos, en lengua estándar y con un ritmo normal.

f) Se ha comprendido con todo detalle lo que se le dice en lengua estándar, incluso en un ambiente con ruido de fondo.

g) Se han extraído las ideas principales de conferencias, charlas e informes, y otras formas de presentación académica y profesional lingüísticamente complejas.

h) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha leído con un alto grado de independencia, adaptando el estilo y la velocidad de la lectura a distintos textos y finalidades y utilizando fuentes de referencia apropiadas de forma selectiva.

b) Se ha interpretado la correspondencia relativa a su especialidad, captando fácilmente el significado esencial.

c) Se han interpretado, con todo detalle, textos extensos y de relativa complejidad, relacionados o no con su especialidad, siempre que pueda volver a leer las secciones difíciles.

d) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.

e) Berehala identifikatu du askotariko gai profesionali buruzko albisteen, artikuluen eta txostenen edukia eta garrantzia, eta analisi sakonagoa behar den erabaki du.

f) Testu zailen itzulpenak egin ditu, eta, beharrezkoa izan denean, laguntza-materiala erabili du.

g) Euskarri telematikoen bitartez (e-posta, faxa, besteak beste) hartutako mezu teknikoak interpretatu ditu.

h) Bere espezialitateko jarraibide luzeak eta zailak interpretatu ditu.

3.- Ahozko mezu argiak eta ondo egituratuak ematen ditu, eta egoeraren edukia aztertzen du eta solaskidearen hizkuntza-erregistroa egokitzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Mezua igortzeko erabilitako erregistroak identifikatu ditu.

b) Emari, doitasun eta eraginkortasunez mintzatu da askotariko gai orokorrei, akademikoei eta profesionali buruz, edo aisialdiko gaii buruz, eta argi lotu ditu ideiak.

c) Naturaltasunez komunikatu da eta zirkunstantzien araberako formaltasun-maila egokiaz egin du.

d) Aurkezpen formaletan eta informaletan protokolo-arauak erabili ditu.

e) Lanbidearen terminologia behar bezala erabili du.

f) Argi eta garbi adierazi eta babestu ditu bere ikuspuntuak, eta azalpen eta argudio egokiak eman ditu.

g) Bere kompetentziako lan-prozesu bat deskribatu eta sekuentziatu du.

h) Lanerako aukera edo prozedura jakin bat hautzea xehetasun guztiekin agudiatu du.

i) Beharrezkotzat jo duenean diskurtsoa edo horren zati bat berriz formulatzeko eskatu du.

4.- Sektoreko edo bizitza akademikoko eta eguneroko bizitzako dokumentuak eta txostenak egiten ditu, eta hizkuntza-baliabideak xedearekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Espezialitatearekin lotzen diren askotariko gaii buruzko testu argiak eta zehatzak idatzi ditu, eta hainbat iturritatik jasotako informazioak eta argudioak laburtu eta ebaluatu ditu.

b) Informazioa zuzentasunez, doitasunez, koherentziaz eta kohesioz antolatu du, eta informazio orokorra edo zehatza eskatu eta/edo eman du.

e) Se ha identificado con rapidez el contenido y la importancia de noticias, artículos e informes sobre una amplia serie de temas profesionales y decide si es oportuno un análisis más profundo.

f) Se han realizado traducciones de textos complejos utilizando material de apoyo en caso necesario.

g) Se han interpretado mensajes técnicos recibidos a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.

h) Se han interpretado instrucciones extensas y complejas, que estén dentro de su especialidad.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.

b) Se ha expresado con fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia serie de temas generales, académicos, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas.

c) Se ha comunicado espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias.

d) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones formales e informales.

e) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.

f) Se han expresado y defendido puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados.

g) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.

h) Se ha argumentado con todo detalle, la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.

i) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han redactado textos claros y detallados sobre una variedad de temas relacionados con su especialidad, sintetizando y evaluando información y argumentos procedentes de varias fuentes.

b) Se ha organizado la información con corrección, precisión, coherencia y cohesión, solicitando y facilitando información de tipo general o detallada.

c) Txostenak idatzi ditu, alderdi adierazgarriak nabarmendu ditu eta lagungarriak izango diren xehetasun garrantzitsuak eman ditu.

d) Bere lanbide-eremuko dokumentazio espezifikoak bete du.

e) Dokumentuak betetzerakoan ezarritako formulak eta hiztegi espezifikoak aplikatu ditu.

f) Artikuluak, jarraibideen eskuliburuak eta bestelako dokumentuak idatzi batzuk laburbildu ditu, eta, horretarako, hiztegi zabala erabili du, errepikapenak saihestearren.

g) Landu beharreko dokumentuaren berezko adeitasun-formulak erabili ditu.

5.– Komunikazio-egoeretan jarrera eta portaera profesionalak aplikatzen ditu, eta atzerriko hizkuntzaren herrialdeko harreman tipiko bereizgarriak deskribatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den erkidegoko ohitura eta usadioen ezaugarri esanguratsuenak definitu ditu.

b) Herrialdearen berezko gizarte-harremanetako protokoloak eta arauak deskribatu ditu.

c) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den erkidegoko berezko balioak eta sinesmenak identifikatu ditu.

d) Sektorearen berezko alderdi sozioprofessionalak identifikatu ditu edozein testu motatan.

e) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den herrialdearen berezko gizarte-harremanetako protokoloak eta arauak aplikatu ditu.

f) Eskualde-jatorriaren hizkuntza-markak ezagutu ditu.

B) Edukiak:

1.– Ahozko mezuak ulertzea.

Ahozko mezu profesionalak eta egunerokoak ulertzea –zuzenekoak zein telefono bidezkoak, irrati bidezkoak edo grabatuak–.

Ahozko testu baten ideia nagusiak eta bigarren mailakoak identifikatzea.

Beste hizkuntza-baliabide batzuk ezagutzea: adostasuna eta desadostasuna, hipotesiak eta espekulazioak, iritziak eta aholkuak, pertsuasioa eta ohartarazpenak.

Ostatu-kudeaketaren sektoreko berariazko terminologia.

Ahozko testuak ulertzeko beharrezko gramatika-baliabideak. Adibidez: aditz-denborak, preposizioak, phrasal verbs, lokuzioak, izaeraren eta zalantzaren adierazpena, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa, aditz modalak,...

c) Se han redactado informes, destacando los aspectos significativos y ofreciendo detalles relevantes que sirvan de apoyo.

d) Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional.

e) Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos.

f) Se han resumido artículos, manuales de instrucciones y otros documentos escritos, utilizando un vocabulario amplio para evitar la repetición frecuente.

g) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento a elaborar.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.

c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

d) Se han identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.

e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.

f) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

B) Contenidos:

1.– Compresión de mensajes orales.

Compresión de mensajes orales profesionales y cotidianos tanto directos como telefónicos, radiofónicos y grabados.

Identificación de las ideas principales y secundarias de un texto oral.

Reconocimiento de recursos lingüísticos tales como: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

Terminología específica del sector de la Gestión del Alojamiento.

Recursos gramaticales necesarios para la comprensión oral de los textos. P.e.: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales...

Ahozko hizkuntzaren hainbat azentu.

Ulertzeko interesa izatea.

Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

2.– Idatzizko mezuak interpretatzea.

Mezuak, testuak, eta oinarrizko artikulua profesionalak eta egunerokoak ulertzea.

Edozein euskarri tradizioaletan edo telematikotan (fax, e-posta, burofaxa) emandako testuak ulertzea.

Sektorearekin lotzen diren mota guztietako testu-tipologiak ezagutzea.

Erlazio logikoak ezagutzea: aurkakotasuna, konzesioa, konparazioa, baldintza, kausa, helburua, emaitza.

Denbora-erlazioak bereiztea: aurrekotasuna, gerokotasuna, aldi berekotasuna.

Turismo-ostatu sektoreko berriazko terminologia.

Idatzizko testuak ulertzeko beharrezko gramatika-baliabideak: aditz-denborak, preposizioak, phrasal verbs, lokuzioak, izaeraren, zalantzaren eta desioaren adierazpena, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa, aditz modalak...

Sektorean ohikoenak diren testu-tipologiaren egitura.

Ulertzeko interesa izatea.

Langilearekin lotzen diren edozein motatako testuak ulertzeko beharrezko baliabideak erabiltzen autonomia jardutea.

Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

Informazio-iturrietik jarrera erreflexiboa eta kritikoa izatea.

3.– Ahozko mezuak sortzea.

Honako hizkuntza-baliabideak ezagutzea: adostasuna eta desadostasuna, hipotesiak eta espekulazioak, iritziak eta aholkuak, pertsuasioa eta ohartarazpenak.

Gizarte-harremanetarako hizkuntza-adierazgailuak, adeitasun-arauak eta erregistro desberdinak erabiltzea.

Ahozko diskurtsoa mantentzea eta jarraitzea: hitz egiteko txanda hartzea, mantentzea eta lagatzea, sostengua ematea, ulertzen dela erakustea, argibideak eskatzea, eta abar.

Intonazioa ahozko testuaren kohesio-baliabide gisa erabiltzea: intonazio-ereduak erabiltzea.

Gramatika-baliabideak, ahozko mezuak sortzeri dagokionez: aditz-denborak, preposizioak, phrasal verbs, lokuzioak, izaeraren eta zalantzaren adierazpe-

Diferentes acentos de lengua oral.

Interés por comprender.

Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

2.– Interpretación de mensajes escritos.

Comprensión de mensajes, textos y artículos básicos profesionales y cotidianos.

Comprensión de textos en cualquier tipo de soporte tradicional o telemático: fax, e-mail, burofax.

Reconocimiento de las diferentes tipologías textuales en relación con el sector.

Reconocimiento de las relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.

Diferenciación de las relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Terminología específica del sector de alojamiento turístico.

Recursos gramaticales necesarios para la comprensión de textos escritos: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición, duda y deseo; uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales...

Estructura de las diferentes tipologías textuales más comunes en relación a este sector.

Interés por comprender.

Autonomía en la utilización de los recursos necesarios para comprender cualquier tipo de texto relacionado con la profesión.

Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

Actitud reflexiva y crítica hacia las fuentes de información.

3.– Producción de mensajes orales.

Uso de recursos lingüísticos tales como: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

Utilización de marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

Mantenimiento y seguimiento del discurso oral: Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra, apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.

Uso de la entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

Recursos gramaticales en relación a la producción de mensajes orales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición

na, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa, aditz modalak,...

Ahozko mezuak igortzeko erabiltzen diren erregistroak.

Sektore turistikoaren berezko terminologia.

Fonetika, intonazioa eta erritmoa, ahozko mezuei dagokienez.

Ikasgelan ingelesa erabiltzearen aldeko jarrera positiboa izatea.

Informazio-trukean bete-betean parte hartzea.

Atzerriko hizkuntzan komunikatzeko norberaren gaitasunaz jabetzea.

Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

4.- Idatzizko testuak sortzea.

Hainbat euskarritan emandako sektoreko dokumentu eta testu profesionalak eta egunerokoak adieraztea eta betetzea.

Testu koherenteak lantzea:

- Testua komunikazio-testuingurura egokitzea.
- Testuaren mota eta formatua.
- Hizkuntza-aldaera.
- Erregistroa.

- Gairako sarrera eta diskurtsoaren hasiera. Garaipena eta iritsiera: adibideak. Diskurtsoaren amaiera eta laburpena.

- Sektorearen berriazko terminologia egokia erabiltzea.

- Egitura sintaktikoak hautatzea.
- Puntuazio-markak erabiltzea.

Sektoreko terminologia espezifikoak.

Testuak igortzeko beharrezko gramatika-baliabideak: aditz-denborak, preposizioak, phrasal verbs, lokuzioak, aditz modalak, lokuzioak, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa.

Beste baliabide batzuk: aurkakotasuna, kontzesioa, konparazioa, baldintza, kausa, helburua, emaitza.

Loturak: although, even if, in spite of, despite, however, in contrast...

Eratorpena: adjektiboak eta substantiboak osatzeko atzizkiak.

Denbora-erlazioak: aurrekotasuna, gerokotasuna, aldiberekotasuna.

Sektorean ohikoenak diren testu-tipologiaren egitura.

Testuaren garapenean koherentiaren premia baloatzea.

y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales...

Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.

Terminología específica del sector turístico.

Fonética, entonación y ritmo en relación a los diferentes mensajes orales.

Actitud positiva hacia el uso de la lengua inglesa en el aula.

Participación activa en el intercambio de información.

Toma de conciencia de la propia capacidad para comunicarse en la lengua extranjera.

Respeto por la normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

4.- Emisión de textos escritos.

Expresión y cumplimentación de documentos y textos profesionales del sector y cotidianos en diferentes soportes.

Elaboración de textos coherentes:

- Adecuación del texto al contexto comunicativo.
- Tipo y formato del texto.
- Variedad de lengua.
- Registro.

- Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión: Ejemplificación. Conclusión y resumen del discurso.

- Utilización adecuada de la terminología específica del sector.

- Selección de estructuras sintácticas.
- Uso de los signos de puntuación.

Terminología específica del sector.

Recursos gramaticales necesarios para la emisión de textos: Tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto.

Otros recursos: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.

Nexos: although, even if, in spite of, despite, however, in contrast...

Derivación: sufijos para formar adjetivos y sustantivos.

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Estructura de las diferentes tipologías textuales más comunes en relación a este sector.

Valoración de la necesidad de coherencia en el desarrollo del texto.

Lanbidearekin lotzen diren edozein motatako testuak sortzeko beharrezko baliabideak erabiltzeko autonomia izatea.

Hizkuntza bakoitzaren berezko adetasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

5.- Ingelesarekin lotzen diren kultura-elementurik adierazgarrienak identifikatzea eta interpretatzea.

Enpresaren irudi ona proiektatzeko portaera sozioprofesionala eskatzen duten egoeretan baliabide formalak eta funtzionalak erabiltzea.

Komunikazioaren testuinguruaren, solaskidearen eta solaskideen asmoaren arabera, erregistrorik egokiak erabiltzea.

Ingelesa hizkuntza duten herrialdeetako kultura-elementu esanguratsuenak.

Nazioarteko harremanetan arau soziokulturalak eta protokoloak baloratzea.

Atzerriko hizkuntza ezagutzea, bizitza pertsonalean eta profesionalean interesgarriak izan daitezkeen jakintzak areagotzeko.

10. lanbide-modulua: Atzerriko bigarren hizkuntza

Kodea: 0180

Kurtsoa: 2.a

Iraupena: 120 ordu.

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 7.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.- Hizkuntza estandarrean egindako ahozko diskurtso argi eta errazetan bildutako informazio profesionala eta egunerokoa ezagutzen du eta mezua edukia globala identifikatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Mezua lanbide-testuinguruan kokatu du.

b) Mezua ideia nagusia jaso du.

c) Mezuan biltzen den berariazko informazioa identifikatu du.

d) Solaskidearen jarrera eta asmoa identifikatu du.

e) Hedabide baten bitartez emandako mezua baten ideia nagusiak atera ditu.

f) Ikusitako komunikazio-egoera baten argumetuaren haria identifikatu du.

g) Ikusitako sekuentzia batean ageri diren rola finkatu ditu.

2.- Idatzizko testu errazetan bildutako informazio profesionala interpretatzen du, edukiak modu ulerkerrean aztertuta.

Autonomía en la utilización de los recursos necesarios para la emisión de cualquier tipo de texto relacionado con la profesión.

Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

5.- Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos que se relacionan con la lengua inglesa.

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

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

Elementos socio-culturales más significativos de los países de lengua inglesa.

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

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

Módulo Profesional 10: Segunda lengua extranjera.

Código: 0180

Curso: 2.º

Duración: 120 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 7

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha situado el mensaje en su contexto profesional.

b) Se ha captado la idea principal del mensaje.

c) Se ha identificado la información específica contenida en el mismo.

d) Se ha identificado la actitud e intención del interlocutor o de la interlocutora.

e) Se han extraído las ideas principales de un mensaje emitido por un medio de comunicación.

f) Se ha identificado el hilo argumental de una situación comunicativa visionada.

g) Se han determinado los roles que aparecen en una secuencia visionada.

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

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Lanbide-esparruko berariazko testuak modu ulerkorrean irakurri ditu.
- b) Erabilitako terminologia doitasunez identifikatu du.
- c) Bere lanbideari dagokion testu batetik, informazioirik adierazgarriena atera du.
- d) Testu espezifiko errazen zuzeneko eta alderantzizko itzulpenak egin ditu, eta, horretarako, kontsultarako materiala eta hiztegi teknikoak erabili ditu.
- e) Euskarri telematikoen bitartez (e-posta, faxa, besteak beste) hartutako mezua interpretatu du.
- f) Aztergai duen sektorearen esparruarekin erlazionatu du testua.
- g) Nolabaiteko independentziaz irakurri ditu hainbat motatako testuak, eta irakurtzeko estiloa eta abiadura egokitu egin du, ohikoak ez diren esamoldeen zailtasunekin topo egin arren.

3.- Ahozko mezu errazak, argiak eta ondo egituratuak egiten ditu, eta eskuratutako hizkuntza-egiturekin lotzen du mezuaren xedea.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Formula errazak, loturak eta elkarreragin-estrategiak erabiltzaile komunikatu da.
- b) Lanbidearen terminologia behar bezala erabili du.
- c) Bere lanbide-sektoreko lan-arloko lehentasunak eman ditu aditzera.
- d) Hurbileko lanbide-ingurunea nolabaiteko etorriarekin deskribatu du.
- e) Lanbide-sektoreko produkzio-prozesu baten berrezko jarduerak sekuentziatu ditu.
- f) Dagokion espezialitatearen barruko gai baten aurkezpen laburrak eta prestatuak modu argian egin ditu.
- g) Bere mailara egokitutako aurkezpenetan protokolo-arauak erabili ditu.
- h) Lanbideari buruzko galdera laburrak erantzun ditu.
- i) Berariazko informazioa arin samar trukatu du, eta, horretarako, egitura sinpleko perpausak erabili ditu.

4.- Testu sinpleak lantzea eta gramatika-arauak testuen helburuarekin lotzea.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Hainbat motatako dokumentuetan eskatzen den oinarritzko informazioa bete du.
- b) Lan-eskaintza jakin bat abiapuntu izanik, lan-eskaera egin du.
- c) Curriculum laburra idatzi du.

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha cumplimentado información básica requerida en distintos tipos de documentos.
- b) Se ha elaborado una solicitud de empleo a partir de una oferta de trabajo dada.
- c) Se ha redactado un breve currículo.

d) Gaineratutako ikus-euskarriekin eta hizkuntzakoekin osatu da testu jakin bat.

e) Komunikazio-xede zehatza izango duen txosten laburra egin du.

f) Argibide jakin batzuk abiapuntu izanik, eta eredu batzuen arabera, idatzi du merkataritza-gutuna.

g) Testu sinpleen laburpen laburrak egin ditu eta lanbide-ingurunearekin lotu ditu.

5.- Komunikazio-egoeretan jarrera eta portaera profesionalak aplikatzen ditu, eta atzerriko hizkuntzaren herrialdeko harreman tipiko bereizgarriak deskribatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den erkidegoko ohitura eta usadioen ezaugarri esanguratsuenak definitu ditu.

b) Herrialdearen berezko gizarte-harremanetako protokoloak eta arauak deskribatu ditu.

c) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den erkidegoko berezko balioak eta sinesmenak identifikatu ditu.

d) Sektorearen berezko alderdi sozioprofessionalak identifikatu ditu edozein testu motatan.

e) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den herrialdearen berezko gizarte-harremanetako protokoloak eta arauak aplikatu ditu.

f) Eskualde-jatorriaren hizkuntza-markak ezagutu ditu.

B) Edukiak:

1.- Ahozko mezuak ulertzea.

Sektoreko mezu profesionalak eta egunerokoak ezagutzea.

Zuzeneko mezuak, telefono bidezkoak eta grabatutakoak identifikatzea.

Idea nagusia eta bigarren mailako ideiak bereiztea.

Beste hizkuntza-baliabide batzuk ezagutzea: gustuak eta lehentasunak, iradokizunak, argudioak, argibideak, baldintzaren eta zalantzaren adierazpena eta bestelakoak.

Solaskidearen jarrera eta asmoa identifikatzea: eskakizuna, haserrea, ironia.

Elkarrizketa batean edo komunikazio-egoera batean parte hartzen dutenen lanbide-rolak zehaztea.

Sektoreko terminologia espezifikoak.

Gramatika-baliabideak: aditz-denborak, preposizioak, adberbioak, lokuzio preposizionalak eta adber-

d) Se ha cumplimentado un texto dado con apoyos visuales y claves lingüísticas aportadas.

e) Se ha elaborado un pequeño informe con un propósito comunicativo específico.

f) Se ha redactado una carta comercial a partir de instrucciones detalladas y modelos dados.

g) Se han realizado resúmenes breves de textos sencillos, relacionados con su entorno profesional.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.

c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

d) Se han identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.

e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.

f) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

B) Contenidos:

1.- Comprensión de mensajes orales.

Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos.

Identificación de mensajes directos, telefónicos, grabados.

Diferenciación de la idea principal y las ideas secundarias.

Reconocimiento de otros recursos lingüísticos: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, expresión de la condición y duda y otros.

Identificación de la actitud y la intención del interlocutor o de la interlocutora: exigencia, enfado, ironía.

Determinación de los roles profesionales de los y las participantes en un diálogo o situación de comunicación.

Terminología específica del sector.

Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, adverbios, locuciones preposicionales y ad-

bialak, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa eta bestelakoak.

Ahozko hizkuntzaren mailak: egunerokoa, protokolozkoa, lanbidearen arabera.

Atzerriko hizkuntzak lanbide-munduan duen garrantziaz konturatzeta.

Ulertzeko eta ulertarazteko interesa izatea eta hori errespetatzea.

Arau eta protokolo sozioprofesionalekiko errespetua azaltzea.

2.– Idatzizko mezuak interpretatzea.

Mezuak, testuak, oinarriko artikulua profesionalak eta egunerokoak ulertzea.

Ideia nagusia eta bigarren mailako ideiak bereiztea.

Erlazio logikoak ezagutzea: aurkakotasuna, kontzesioa, konparazioa, baldintza, kausa, helburua, emaitza.

Denbora-erlazioak bereiztea: aurrekotasuna, gero-kotasuna, aldebereotasuna.

Prentsan agertutako lan-eskaintza interpretatzea.

Hiztegiak eta kontsultarako beste material eta iturri batzuk erabiltzea.

Sektoreko berezko lanbide-terminologia.

Euskarri telematikoak: faxa, e-posta, burofaxa, web-orriak.

Ulertzeko eta ulertarazteko interesa izatea eta hori errespetatzea.

Beste kultura batzuen alderdi profesionalekiko interesa erakustea.

3.– Ahozko mezuak sortzea.

Ahozko mezuak igortzeko erabiltzen diren erregistroak hautatzea.

Ahozko diskurtsoa mantentzea eta jarraitzea: sostengua ematea, ulertzen dela erakustea, argibideak eskatzea eta beste batzuk, erantzun laburrei erantzunez eta informazio zehatzak trukatzuz.

Intonazioa, ahozko testuaren kohesio-baliabide gisa.

Sektoreko lan-lehentasunak adieraztea.

Nahikoa ulertzeko soinuak eta fonemak egoki sortzea.

Gizarte-harremanen markatzaile linguistikoak, adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak hautatzea eta erabiltzea.

Lanbidearen, jardueren eta hurbileko lan-ingurunearen berezko terminologia.

Hots eta fonema bokalikoak eta kontsonantikoak. Konbinazioak eta elkarteak.

verbales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y otros.

Diferentes niveles de lengua oral: coloquial, protocolaria según la profesión.

Toma de conciencia de la importancia de la lengua extranjera en el mundo profesional.

Respeto e interés por comprender y hacerse comprender.

Respeto por las normas y protocolos socio-profesionales.

2.– Interpretación de mensajes escritos.

Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.

Diferenciación de la idea principal y las ideas secundarias.

Reconocimiento de las relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.

Diferenciación de las relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Interpretación de una oferta de trabajo aparecida en prensa.

Utilización de diccionarios y otros materiales y fuentes de consulta.

Terminología profesional propia del sector.

Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax. Páginas web.

Respeto e interés por comprender y hacerse comprender.

Muestra de interés por aspectos profesionales de otras culturas.

3.– Producción de mensajes orales.

Selección de registros utilizados en la emisión de mensajes orales.

Mantenimiento y seguimiento del discurso oral: apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración y otros, respondiendo a preguntas breves e intercambiando informaciones específicas.

Entonación como recurso de cohesión del texto oral.

Expresión de preferencias laborales del sector.

Producción adecuada de sonidos y fonemas para una comprensión suficiente.

Selección y utilización de marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

Terminología propia de la profesión, de las actividades y de su entorno laboral próximo.

Sonidos y fonemas vocálicos y consonánticos. Combinaciones y agrupaciones.

Bere mailari dagozkion aurkezpen sinpleetako protokolo arauak.

Koherentziaz galdetzeko eta erantzuteko egitura sinpleak.

Informazio-trukean bete-betean parte hartzea.

Atzerriko hizkuntzan komunikatzeko norberaren gaitasunaz jabetzea.

Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

4.– Idatzizko testuak sortzea.

Sektoreko testu erraz profesionalak eta egunerokoak lantzea.

Testua komunikazio-testuingurura egokitzea.

Puntuazio-markak erabiltzea.

Lexikoa hautatzea, egitura sintaktikoak hautatzea, horiek egoki erabiltzeko eduki adierazgarria hautatzea.

Testu koherenteak lantzea.

Curriculum vitae lantzea, aurkezpen edo motibazio gutun batekin batera.

Lanbide-erloto idatzizko hizkuntzaren erregistroak.

Curriculum aurkezteko ereduak.

Merkataritza-gutunen ereduak: eskariak, fakturak, erreserbak, izena emateko orriak.

Beste kultura eta gizartetako ohiturak eta pentsamoldea errespetatzea.

Testuaren garapenean koherenziaren premia baloratzea.

Dokumentuak betetzeko garaian zuzentasuna baloratzea.

5.– Herrialdearen berezko errealitate soziokulturala ulertzea.

Komunikazio-egoera bakoitzerako kultura-elementu esanguratsuenak interpretatzea.

Enpresaren irudi ona proiektatzeko portaera sozioprofesionala eskatzen duten egoeretan baliabide formalak eta funtzionalak erabiltzea.

Atzerriko hizkuntzaren herrialdeetako kultura-elementu eta protokolo esanguratsuenak.

Hainbat herrialdeetako sektoreko berezko alderdi sozioprofesionalak.

Nazioarteko harremanetan arau soziokulturalak eta protokoloak baloratzea.

Bestelako usadioak eta pentsamoldeak errespetatzea.

11. lanbide-modulua: Turismo-ostatu kudeatzeko proiektua

Normas de protocolo en presentaciones sencillas propias de su nivel.

Estructuras sencillas para preguntar y responder con coherencia.

Participación activa en el intercambio de información.

Toma de conciencia de la propia capacidad para comunicarse en la lengua extranjera.

Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

4.– Emisión de textos escritos.

Elaboración de textos sencillos profesionales del sector y cotidianos.

Adecuación del texto al contexto comunicativo.

Uso de los signos de puntuación.

Selección léxica, selección de estructuras sintácticas, selección de contenido relevante para una utilización adecuada de los mismos.

Elaboración de textos coherentes.

Elaboración de su curriculum vitae acompañado de carta de presentación o motivación.

Registros de la lengua escrita profesional.

Modelo de presentación de un curriculum.

Modelos de cartas comerciales: pedidos, facturas, reservas, fichas de inscripción.

Respeto ante los hábitos de otras culturas y sociedades y su forma de pensar.

Valoración de la necesidad de coherencia en el desarrollo del texto.

Valoración de la exactitud en la cumplimentación de documentos.

5.– Comprensión de la realidad socio-cultural propia del país.

Interpretación de los elementos culturales más significativos para cada situación de comunicación.

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

Elementos culturales y protocolos más significativos de los países de lengua extranjera.

Aspectos socio-profesionales propios del sector en los diferentes países.

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

Respeto para con otros usos y maneras de pensar.

Módulo Profesional 11: Proyecto de gestión de Alojamiento Turístico

Kodea: 0181

Kurtsoa: 2.a

Iraupena: 50 ordu.

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 5.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.- Ostatu-arloko merkatua, produktuak, antolamendu ekonomiko eta produktiboa eta aukerak identifikatzen ditu, eta ezarri nahi den proiektuarekin lotzen du guztia.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Ikastetxearen ingurunean dagoen sektoreko enpresa-ehuna sailkatu du, enpresaren tamainaren eta elaboratutako produktu motaren arabera.

b) Ereduzko enpresak ezaugarritu ditu, haien antolamendu-egitura eta sail bakoitzaren eginkizunak adierazita.

c) Ostatu-merkatua aztertu du: txosten ekonomikoak, salmenten estatistikak, sektorearen berezko beste estatistika batzuk (okupazioa, RevPar, etab.), lanbidearen arloko aldizkarietako informazioa, handizkari espezializatuak, erreserba-zentralak eta beste batzuk, betiere kontsumo-joerak identifikatuz.

d) Sektoreko enpresen lehiakortasuna aztertu du, eskaintzen den produktu/zerbitzu motaren arabera.

e) Konplexutasun teknologikoa eta produktuen elaborazioaren kostu ekonomikoa aztertu du, baita produktuen/zerbitzuen eskaintza ere.

f) Beharrezko giza baliabideen eta baliabide materialen erabilgarritasuna aztertu du.

g) Produktu/zerbitzu mota bakoitzerako merkaturatze-biderik ohikoena identifikatu ditu.

h) Sektoreko enpresetan erabilitako logistika zehaztu du, eta, besteak beste, biltegiatzearen, garraioaren, denda-marketinaren eta abarren beharrak.

i) Ostatu-arloko zerbitzuen/produktuen eskaintzarekin lotzen den berariazko legeria identifikatu du.

j) Elikagaien sektoreari, laneko segurtasunari eta ingurumen-segurtasunari dagokionez sektorean eragina duen araudia identifikatu du.

k) Sektoreko enplegu eta autoenplegu aukerak hauteman ditu.

l) Lortutako informazioaren arabera hautatu du produktu edo zerbitzu sorta/lerro jakin baterantz bideratzea proiektua.

2.- Tituluan adierazitako konpetentziekin lotzen den ostatuko proiektua diseinatzen du, eta bideragarritasun ekonomikoa eta teknologikoa aztertzen du.

Código: 0181

Curso: 2º

Duración: 50 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 5

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Sektorearekin lotzen diren proiektuak tipologia-
ren arabera sailkatu ditu.
 - b) Proiektua ezartzeko zonaren edo eskualdearen
egokitasuna aztertu du.
 - c) Lortu nahi diren helburuak ezarri ditu, eta pro-
iektuaren iritsiera identifikatu du.
 - d) Proiektuaren bideragarritasun teknikoari eta
ekonomikoari buruzko azterlana egin du.
 - e) Proiektua osatzen duten faseak edo zatiak eta
horien edukia identifikatu du.
 - f) Proiektua egiteko beharrezkoak diren baliabide
materialak eta pertsonalak aurreikusi ditu.
 - g) Proiektua osatzen duten faseak edo zatiak eta
horien edukia zehaztu ditu.
 - h) Diseinatzeke beharrezko dokumentazioa zehaz-
tu du.
 - i) Proiektua aplikatzeko baldintza-orria landu du.
 - j) Proiektuaren kalitatea bermatzen duten adieraz-
leak definitu ditu.
- 3.– Proiektua gauzatzeko plangintza definitzen du,
eta garapenaren faseak eta dagokion dokumentazioa
zehazten du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Dauden beharrak eta egin beharreko eragiketak
identifikatu ditu eta atera ditu proiektutik.
 - b) Jarduerak sekuentziatu ditu eta osatzeko premi-
en arabera antolatu ditu.
 - c) Jarduera bakoitzerako beharrezko logistika eta
baliabideak finkatu ditu.
 - d) Jarduerak gauzatzeko baimenen beharrak iden-
tifikatu ditu.
 - e) Jarduerak gauzatzeko edo jarduteko prozedurak
finkatu ditu.
 - f) Osatzearen berezko arriskuak identifikatu ditu
eta arriskuei aurrea hartzeko plana eta beharrezko bi-
tarteak eta ekipamenduak definitu ditu.
 - g) Proiektuarekin lotzen diren ingurumen-
arriskuak eta horien inplikazioak zehaztu ditu.
 - h) Baliabide materialen eta pertsonalen eta gauza-
tzeko denboren esleipena planifikatu du.
 - i) Proiektua garatzeko beharrezko balorazio ekono-
mikoa egin du.
 - j) Proiektua gauzatean kalitatea bermatzen duten
adierazleak definitu ditu.
 - k) Proiektua ezartzeko edo gauzatzeko beharrezko
dokumentazioa zehaztu eta prestatu du.
- 4.– Proiektua kudeatzen du eta jarraipen eta kon-
troleko prozedura definitzen du.

Criterios de evaluación:

- a) Se han clasificado los proyectos vinculados con
el sector en función de su tipología.
 - b) Se ha analizado la idoneidad de la zona o re-
gión para la implantación del proyecto.
 - c) Se han establecido los objetivos que se preten-
den conseguir identificando el alcance del proyecto.
 - d) Se ha realizado el estudio de viabilidad técnica
y económica del proyecto.
 - e) Se han identificado las fases o partes que com-
ponen el proyecto y su contenido.
 - f) Se han previsto los recursos materiales y perso-
nales necesarios para realizar el proyecto.
 - g) Se han detallado las partes o fases que compo-
nen el proyecto y su contenido.
 - h) Se ha determinado la documentación necesaria
para su diseño.
 - i) Se ha elaborado el pliego de condiciones para la
aplicación del proyecto.
 - j) Se han definido los indicadores que garantizan
la calidad del proyecto.
- 3.– Define y planifica la ejecución del proyecto
detallando las diferentes fases de su desarrollo y la
documentación asociada.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado y extraído del proyecto las
necesidades y operaciones a realizar.
 - b) Se han secuenciado las operaciones ordenándo-
las en función de las necesidades de implementación.
 - c) Se han determinado los recursos y la logística
necesaria para cada operación.
 - d) Se han identificado las necesidades de permisos
y autorizaciones.
 - e) Se han determinado los procedimientos de ac-
tuación o ejecución de las operaciones.
 - f) Se han identificado los riesgos inherentes a la
implementación definiendo el plan de prevención de
riesgos y los medios y equipos necesarios.
 - g) Se han determinado los riesgos medioambienta-
les vinculados al proyecto y sus implicaciones.
 - h) Se ha planificado la asignación de recursos ma-
teriales y humanos y los tiempos de ejecución.
 - i) Se ha hecho la valoración económica necesaria
para el desarrollo del proyecto.
 - j) Se han definido los indicadores que garantizan
la calidad en la ejecución del proyecto.
 - k) Se ha definido y elaborado la documentación
necesaria para la implementación o ejecución.
- 4.– Gestiona el proyecto definiendo el procedi-
miento de seguimiento y control.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Ezarritako plangintzaren arabera esleitu du eragiketen jarduna.
- b) Jarduerak edo esku-hartzeak ebaluatzeko prozedura definitu du.
- c) Jarduerak egitean ager daitezkeen gertakariak kudeatzeko prozedura definitu du (gertakariaren analisia, irtenbidea eta erregistroa).
- d) Baliabideetan eta jardueretan izan daitezkeen aldaketak kudeatzeko prozedura definitu du, horiek erregistratzeko sistema barne.
- e) Proiektua amaitzeko eta ixteko prozedura definitu du.
- f) Jarduerak eta proiektua amaitzeko beharrezko dokumentazioa definitu eta landu du.

g) Proiektuaren baldintza-orria betetzen dela bermatzeko sistema ezarri du.

5.- Proiektua aurkezten eta babesten du, eta proiektua lantzean eta heziketa-zikloko ikaskuntza-prozesua garatzean eskuratutako konpetentzia teknikoak eta pertsonalak eraginkortasunez erabiltzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Proiektuaren memoria-dokumentua landu du.
- b) Haren aurkezpen bat prestatu du, IKTBak erabilita.
- c) Proiektuaren azalpena egin du, eta, horretarako, proiektuaren helburua eta eduki nagusiak deskribatu ditu eta bertan jasotzen diren jardun-proposamenen aukeraketa justifikatu du.
- d) Azalpenean komunikazio-estilo egokia erabili du, azalpena antolatua, argia, atsegina eta eraginkorra izan dadin.
- e) Proiektua babestu du, eta arrazoituta erantzun die epaimahai ebaluatzaileak planteatzen dituen galderi.

12. lanbide-modulua: Laneko prestakuntza eta orientabidea

Kodea: 0182

Kurtsoa: 1.a

Iraupena: 99 ordu.

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 5.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.- Lan-munduratzeko eta bizitza osoan ikasteko hautabideak identifikatu ondoren, lan-aukerak hautatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

Criterios de evaluación:

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

g) Se ha establecido un sistema para garantizar el cumplimiento del pliego de condiciones del proyecto.

5.- Presenta y defiende el proyecto, utilizando eficazmente las competencias técnicas y personales adquiridas durante la elaboración del proyecto y durante el proceso de aprendizaje en el ciclo formativo.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha elaborado un documento-memoria del proyecto.
- b) Se ha preparado una presentación del mismo utilizando las NTIC.
- c) Se ha realizado una exposición del proyecto, describiendo sus objetivos, principales contenidos y justificando la elección de las diferentes propuestas de acción contenidas en el mismo.
- d) Se ha utilizado un estilo de comunicación adecuado en la exposición, haciendo que esta sea organizada, clara, amena y eficaz.
- e) Se ha realizado una defensa del proyecto, respondiendo razonadamente a preguntas relativas al mismo planteadas por el equipo evaluador.

Módulo Profesional 12: Formación y Orientación Laboral

Código: 0182

Curso: 1º

Duración: 99 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 5

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Etengabeko prestakuntzaren garrantzia baloratu du, enplegatze aukerak zabaltzeko eta produkzio-prozesuaren eskakizunetara egokitzeko funtsezko faktore gisa.

b) Tituluaren lanbide-profilari lotutako prestakuntza-ibilbidea eta ibilbide profesionala identifikatu ditu.

c) Profilarik lotutako lanbide-jarduerarako eskatzen diren gaitasunak eta jarrerak zehaztu ditu.

d) Tituludunarentzako enplegu-sorgune eta lan-munduratzeko gune nagusiak identifikatu ditu.

e) Lana bilatzeko prozesuan erabiltzen diren teknikak zehaztu ditu.

f) Tituluari lotutako lanbide-sektoreetan autoenplegurako hautabideak aurreikusi ditu.

g) Erabakiak hartzeko nortasuna, helburuak, jarreak eta norberaren prestakuntza baloratu ditu.

2.- Talde-laneko estrategiak aplikatzen ditu, eta erakundearen helburuak lortzeko duten eraginkortasuna baloratzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Profilarik lotutako lan-egoeretan talde-lanak dituen abantailak baloratu ditu.

b) Benetako lan-egoera batean osa daitezkeen lan-taldeak identifikatu ditu.

c) Lan-talde ez-eraginkorraren aldean, talde eraginkorrak dituen ezaugarriak zehaztu ditu.

d) Taldekideek bere gain hartutako denetako egin-kizunen eta iritzien beharra ontzat baloratu du.

e) Taldekideen artean gatazkak sortzeko aukera erakundearen alderdi ezaugarritzat onartu du.

f) Gatazka motak eta horien sorburuak identifikatu ditu.

g) Gatazkak konpontzeko prozedurak zehaztu ditu.

3.- Lan-harremanen ondoriozko eskubideak baliatu eta betebeharrak betetzen ditu, eta lan-kontratuetan horiek onartzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Lan-zuzenbidearen oinarrizko kontzeptuak identifikatu ditu.

b) Enpresaburuen eta langileen arteko harremanetan esku hartzen duten erakunde nagusiak bereizi ditu.

a) Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.

b) Se han identificado los itinerarios formativo-profesionales relacionados con el perfil profesional del título.

c) Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil.

d) Se han identificado los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral asociados al titulado o titulada.

e) Se han determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.

f) Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.

g) Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes y formación propia para la toma de decisiones.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han valorado las ventajas de trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil.

b) Se han identificado los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo.

c) Se han determinado las características del equipo de trabajo eficaz frente a los equipos ineficaces.

d) Se ha valorado positivamente la necesaria existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los miembros de un equipo.

e) Se ha reconocido la posible existencia de conflicto entre los miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones.

f) Se han identificado los tipos de conflictos y sus fuentes.

g) Se han determinado procedimientos para la resolución del conflicto.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los conceptos básicos del derecho del trabajo.

b) Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios o empresarias y trabajadores o trabajadoras.

c) Laneko harremanaren ondoriozko eskubideak eta betebeharrak zehaztu ditu.

d) Kontratazio modalitate nagusiak sailkatu ditu, eta kolektibo jakin batzuentzat kontratazioa sustatzeko neurriak identifikatu ditu.

e) Lan-bizitza eta familia-bizitza bateragarri egiteko indarrean dagoen legeriak ezarritako neurriak baloratu ditu.

f) Laneko harremanak aldatu, eten eta deuseztatzearen arrazoiak eta ondorioak identifikatu ditu.

g) Soldata-ordainagiria aztertu du eta haren osagai nagusiak identifikatu ditu.

h) Gatazka kolektiboko neurriak eta gatazkek ebazteko prozedurak aztertu ditu.

i) Tituluarekin zerikusia duen lanbide-sektore bati aplikatzekoa zaion hitzarmen kolektiboan adostutako lan-baldintzak zehaztu ditu.

j) Lan-antolamenduaren ingurune berrien ezaugarriak identifikatu ditu.

4.– Estalitako kontingentzien aurrean, Gizarte Segurantzako sistemaren babes-ekintza zehazten du eta prestazio mota guztiak identifikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Herritarren bizi-kalitatea hobetzeko funtsezko oinarri gisa baloratu du Gizarte Segurantzaren egin-kizuna.

b) Gizarte Segurantzak estaltzen dituen kontingentziak adierazi ditu.

c) Gizarte Segurantzako sisteman dauden araubideak identifikatu ditu.

d) Gizarte Segurantzako sistemaren barruan enpresaburuaren eta langilearen irudiak dituen betebeharrak identifikatu ditu.

e) Suposizio sinple batean, langilearen kotizazio-oinarriak, eta langilearen eta enpresaburuaren irudiari dagozkion kuotak identifikatu ditu.

f) Gizarte Segurantzako sistemaren prestazioak sailkatu eta eskakizunak identifikatu ditu.

g) Legez egon daitezkeen langabezia-egoerak zehaztu ditu.

h) Oinarrizko kontribuzio-mailari dagokion langabezia-prestazioaren iraupena eta kopurua kalkulatu ditu.

5.– Bere jardueraren ondoriozko arriskuak ebaluatzen ditu, lan-inguruneko lan-baldintzak eta arrisku-faktoreak aztertuta.

Ebaluazio-irizpideak:

c) Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral.

d) Se han clasificado las principales modalidades de contratación, identificando las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.

e) Se han valorado las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar.

f) Se han identificado las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.

g) Se ha analizado el recibo de salarios identificando los principales elementos que lo integran.

h) Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos.

i) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable a un sector profesional relacionado con el título.

j) Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

b) Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de Seguridad Social.

c) Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de Seguridad Social.

d) Se han identificado las obligaciones de la figura del empresario o empresaria y de la del trabajador o trabajadora dentro del sistema de Seguridad Social.

e) Se han identificado las bases de cotización de un trabajador o trabajadora y las cuotas correspondientes a la figura del trabajador o trabajadora y a la del empresario o empresaria.

f) Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social, identificando los requisitos.

g) Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo.

h) Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.

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

Criterios de evaluación:

a) Enpresaren esparru eta jarduera guztietan prebentzioaren kulturak duen garrantzia baloratu du.

b) Lan-baldintzak langilearen osasunarekin erlazionatu ditu.

c) Jardueraren arrisku-faktoreak eta horien ondoriozko kalteak sailkatu ditu.

d) Tituluaren lanbide-profilari lotutako lan-ingurunean ohikoenak diren arrisku-egoerak identifikatu ditu.

e) Enpresan dauden arriskuak ebaluatu ditu.

f) Lanbide-profilari lotutako lan-inguruneetan, prebentziorako garrantzitsuak diren lan-baldintzak zehaztu ditu.

g) Tituluaren lanbide-profilari lotutako kalte profesionalen motak sailkatu eta deskribatu ditu, bereziki lan-istripuei eta lanbide-gaixotasunei dagokienez.

6.– Enpresa txiki batean, arriskuen prebentziorako plana egiten laguntzen du, inplikaturako agente guztien erantzukizunak identifikatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Laneko arriskuen prebentziora dauden eskubide eta betebeharrak nagusiak zehaztu ditu.

b) Enpresan prebentzioa kudeatzeko moduak sailkatu ditu, laneko arriskuen prebentziora buruzko araudian ezarritako irizpideen arabera.

c) Arriskuen prebentziora dagokionez, enpresan langileak ordezkatzeko moduak zehaztu ditu.

d) Laneko arriskuen prebentzioarekin zerikusia duten erakunde publikoak identifikatu ditu.

e) Enpresan, larrialdirik izanez gero jarraitu beharreko jardun-sekuentziak barne hartuko duen prebentzio-plana izatearen garrantzia baloratu du.

f) Tituludunaren lanbide-sektorearekin lotutako lantoki baterako prebentzio-planaren edukia zehaztu du.

g) Larrialdi- eta ebakuazio-plan bat pentsatu du.

7.– Prebentzio- eta babes-neurriak aplikatzen ditu, eta tituluari lotutako lan-inguruneen arrisku-egoerak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Kalteak sorburuan saihesteko eta, saihestezina bada, haien ondorioak ahalik eta gehien murrizteko aplikatu behar diren prebentzio-teknikak, eta norbera eta taldea babestekoak zehaztu ditu.

a) Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.

b) Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador o de la trabajadora.

c) Se han clasificado los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de los mismos.

d) Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo asociados al perfil profesional del título.

e) Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa.

f) Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional.

g) Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del título.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

b) Se han clasificado las distintas formas de gestión de la prevención en la empresa, en función de los distintos criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

c) Se han determinado las formas de representación de los trabajadores y de las trabajadoras en la empresa en materia de prevención de riesgos.

d) Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

e) Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa que incluya la secuenciación de actuaciones que se deben realizar en caso de emergencia.

f) Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del titulado o titulada.

g) Se ha proyectado un plan de emergencia y evaluación.

7.– Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral asociado al título.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido las técnicas de prevención y de protección individual y colectiva que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables.

b) Mota guztietako segurtasun-seinaleen esanahia eta hedadura aztertu ditu.

c) Larrialdietarako jardun-protokoloak aztertu ditu.

d) Larrialdietan, larritasun-maila desberdinetako biktimak daudenean, zaurituak sailkatzeko teknikak identifikatu ditu.

e) Istripuaren lekuan bertan hainbat kalteren aurrean aplikatu beharreko lehen laguntzetako oinarriko teknikak identifikatu ditu, baita botikinaren osara eta erabilera ere.

f) Langileen osasuna zaintzeko eskakizunak eta baldintzak zehaztu ditu, eta prebentzio-neurri gisa duten garrantzia adierazi du.

B) Edukiak:

1.- Lan-munduratzeko eta bizitza osoan ikasteko prozesua.

Lan-ibilbiderako interes, gaitasun eta motibazio pertsonalak aztertzea.

Tituluar lotutako prestakuntza-ibilbideak identifikatzea.

Tituluaren lanbide-sektorea zehaztu eta aztertzea.

Norberaren ibilbidea planifikatzea.

Beharrekin eta hobespenekin bateragarriak izango diren epe ertain eta luzerako lan-helburuak ezartzea.

Uneko eta gerorako pentsatutako prestakuntzarekiko helburu errealistak eta koherenteak.

Ibilbide-planaren, prestakuntzaren eta helburuen arteko koherentzia norberak egiaztatzeko zerrenda bat ezartzea.

Lan-munduratzeko beharrezko dokumentuak betetzea (aurkezpen-gutuna, curriculum vitae...), eta test psikoteknikoak eta elkarrizketa simulatuak egitea.

Lana bilatzeko teknikak eta tresnak.

Erabakiak hartzeko prozesua.

Sektoreko enpresa txiki, ertain eta handietan lana bilatzeko prozesua.

Europar ikasi eta enplegatze aukerak. Europass, Ploteus.

Tituludunaren lan- eta lanbide-ibilbiderako etengabe prestakuntzak duen garrantzia baloratzea.

Norberaren ikaskuntzaz arduratzea. Eskakizunak eta aurreikusitako emaitzak ezagutzea.

Autoenplegua lan-munduratzeko hautabidetzat baloratzea.

b) Se ha analizado el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad.

c) Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.

d) Se han identificado las técnicas de clasificación de personas heridas en caso de emergencia donde existan víctimas de diversa gravedad.

e) Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños, y la composición y uso del botiquín.

f) Se han determinado los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud de los trabajadores y de las trabajadoras y su importancia como medida de prevención.

B) Contenidos:

1.- Proceso de inserción laboral y aprendizaje a lo largo de la vida

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

Identificación de itinerarios formativos relacionados con el título.

Definición y análisis del sector profesional del título.

Planificación de la propia carrera.

Establecimiento de objetivos laborales a medio y largo plazo compatibles con necesidades y preferencias.

Objetivos realistas y coherentes con la formación actual y la proyectada.

Establecimiento de una lista de comprobación personal de coherencia entre plan de carrera, formación y aspiraciones.

Cumplimentación de documentos necesarios para la inserción laboral (carta de presentación, currículo vitae...), así como la realización de testes psicotécnicos y entrevistas simuladas.

Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.

El proceso de toma de decisiones.

Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector.

Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa. Europass, Ploteus.

Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del titulado o titulada.

Responsabilización del propio aprendizaje. Conocimiento de los requerimientos y de los frutos previstos.

Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.

Lan-munduratzeko egokirako lan-ibilbideak baloratzea.

Lanarekiko konpromisoa. Lortutako trebakuntza baliaraztea.

2.- Gatazka eta lan-taldeak kudeatzea.

Antolakundea pertsona-talde gisa aztertzea.

Antolamendu-egiturak aztertzea.

Kideek lan-taldean izan ditzaketan eginkizunak aztertzea.

Antolakundeetako gatazken sorrera aztertzea: espazioak, ideiak eta proposamenak partekatzea.

Gatazka motak, esku-hartzaileak eta horien abiapuntuko jarrerak aztertzea.

Gatazkak ebazteko moduak, bitartekotza eta jardunbide egokiak aztertzea.

Lan-taldeen sorrera aztertzea.

Enpresa baten antolamendu-egitura, xede bat lortzeko pertsona-talde gisa.

Talde motak sektoreko industrian, dituzten eginkizunen arabera.

Komunikazioa, taldeak sortzean arrakasta lortzeko oinarritzeko elementu gisa.

Lan-talde eraginkorraren ezaugarriak.

Gatazkaren definizioa: haren ezaugarriak, sorburuak eta etapak.

Gatazka ebatzi edo deuseztatzeko metodoak: bitartekotza, adiskidetzeta eta arbitrajea.

Enpresa-helburuak lortzeko pertsonen ekarpena baloratzea.

Antolamenduaren eraginkortasunean talde-lanak dituen abantailak eta eragozpenak baloratzea.

Talde-lanerako funtsezko faktoretzat komunikazioa baloratzea.

Lan-taldeetan sor daitezkeen gatazkak ebazteko partaidetzazko jarrera izatea.

Gatazkak ebazteko sistemak aztertzea.

3.- Lan-kontratuaren ondoriozko lan-baldintzak.

Lan-zuzenbidearen iturriak aztertzea eta hierarkiaren arabera sailkatzea.

Langileen Estatutuari buruzko Legearen Testu Bateginean (LELTB) arautzen diren lan-jardueren ezaugarriak aztertzea.

Kontratu-modalitate ohikoenak formalizatu eta aldatzea, haien ezaugarrien arabera.

Nomina interpretatzea.

Dagokion lanbide-jarduerako sektorerako hitzarmen kolektiboa aztertzea.

Valoración de los itinerarios profesionales para una correcta inserción laboral.

Compromiso hacia el trabajo. Puesta en valor de la capacitación adquirida.

2.- Gestión del conflicto y equipos de trabajo.

Análisis de una organización como equipo de personas.

Análisis de estructuras organizativas.

Análisis de los posibles roles de sus integrantes en el equipo de trabajo.

Análisis de la aparición de los conflictos en las organizaciones: compartir espacios, ideas y propuestas.

Análisis distintos tipos de conflicto, intervinientes y sus posiciones de partida.

Análisis de los distintos tipos de solución de conflictos, la intermediación y buenos oficios.

Análisis de la formación de los equipos de trabajo.

La estructura organizativa de una empresa como conjunto de personas para la consecución de un fin.

Clases de equipos en la industria del sector según las funciones que desempeñan.

La comunicación como elemento básico de éxito en la formación de equipos.

Características de un equipo de trabajo eficaz.

Definición de conflicto: características, fuentes y etapas del conflicto.

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

Valoración de la aportación de las personas en la consecución de los objetivos empresariales.

Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.

Valoración de la comunicación como factor clave en el trabajo en equipo.

Actitud participativa en la resolución de conflictos que se puedan generar en los equipos de trabajo.

Ponderación de los distintos sistemas de solución de conflictos.

3.- Condiciones laborales derivadas del contrato de trabajo.

Análisis de fuentes del derecho laboral y clasificación según su jerarquía.

Análisis de las características de las actividades laborales reguladas por el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (TRLET).

Formalización y comparación, según sus características, de las modalidades de contrato más habituales.

Interpretación de la nómina.

Análisis del convenio colectivo de su sector de actividad profesional.

Lan-zuzenbidearen oinarriko iturriak: Konstituzioa, Europar Batasunaren arretzarauak, Langileen Estatutua, Hitzarmen Kolektiboa.

Lan-kontratua: kontratuaren elementuak, ezaugarriak eta formalizazioa, gutxieneko edukiak, enpresaburuaren betebeharrak, enpleguari buruzko neurri orokorrak.

Kontratu motak: mugagabeak, prestakuntzakoak, aldi baterakoak, lanaldi partzialekoak.

Lanaldia: iraupena, ordutegia, atsedenaaldiak (laneko egutegia eta jaieguna, oporrak, baimenak).

Soldata: motak, ordainketa, egitura, aparteko ordainsariak, soldataz kanpoko eskuratzekoak, soldata-bermeak.

Soldata-kenkariak: kotizazio-oinarriak eta ehunekoak, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga (PFEZ).

Kontratua aldatu, eten eta deuseztatzea.

Ordezkaritza sindikala: sindikatuaren kontzeptua, sindikatze eskubidea, enpresa-elkarteak, gatazka kolektiboak, greba, ugazaben itxiera.

Hitzarmen kolektiboa. Negoziazio kolektiboa.

Lan-antolamenduaren ingurune berriak: kanpora ateratzea, telelana...

Lana arautzearen beharra baloratzea.

Dagokion lanbide-jarduerako sektorearen lan-harremanetan aplikatzen diren arauak ezagutzeko interesa.

Aurreikusitako legezko bideak laneko gatazken ebazpide gisa aintzat hartzea.

Langileen kontratazioan etika eskaseko eta legez kanpoko jardunak baztertzeko, batez ere premia handienak dituzten kolektiboetarako.

Gizarte hobetzeko agente gisa, sindikatuen egin-kizuna aintzat hartu eta baloratzea.

4.- Gizarte Segurantzaren enplegua eta langabezia.

Gizarte Segurantzako sistema orokorra unibertsala izateak duen garrantzia aztertzea.

Gizarte Segurantzaren prestazioei buruzko kasu praktikoak ebaztea.

Gizarte Segurantzako sistema: aplikazio-esparrua, egitura, araubideak, erakunde kudeatzaileak eta laguntzaileak.

Enpresaburuaren eta langileen betebeharrak nagusiak Gizarte Segurantzaren arloan: afiliazioak, altak, bajak eta kotizazioa.

Babes-ekintza: osasun-asistentzia, amatasuna, aldi baterako ezintasuna eta ezintasun iraunkorra, baliagabekotasun gabeako lesio iraunkorrak, erretiroa, langabezia, heriotza eta biziraupena.

Prestazioen motak, eskakizunak eta kopurua.

Fuentes básicas del derecho laboral: Constitución, Directivas comunitarias, Estatuto de los Trabajadores, Convenio Colectivo.

El contrato de trabajo: elementos del contrato, características y formalización, contenidos mínimos, obligaciones del empresario o empresaria, medidas generales de empleo.

Tipos de contrato: indefinidos, formativos, temporales, a tiempo parcial.

La jornada laboral: duración, horario, descansos (calendario laboral y fiestas, vacaciones, permisos).

El salario: tipos, abono, estructura, pagas extraordinarias, percepciones no salariales, garantías salariales.

Deducciones salariales: bases de cotización y porcentajes, impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF).

Modificación, suspensión y extinción del contrato.

Representación sindical: concepto de sindicato, derecho de sindicación, asociaciones empresariales, conflictos colectivos, la huelga, el cierre patronal.

El convenio colectivo. Negociación colectiva.

Nuevos entornos de organización del trabajo: externalización, teletrabajo...

Valoración de necesidad de la regulación laboral.

Interés por conocer las normas que se aplican en las relaciones laborales de su sector de actividad profesional.

Reconocimiento de los cauces legales previstos como modo de resolver conflictos laborales.

Rechazo de prácticas poco éticas e ilegales en la contratación de trabajadores y trabajadoras, especialmente en los colectivos más desprotegidos.

Reconocimiento y valoración de la función de los sindicatos como agentes de mejora social.

4.- Seguridad Social, empleo y desempleo.

Análisis de la importancia de la universalidad del sistema general de la Seguridad Social.

Resolución de casos prácticos sobre prestaciones de la Seguridad Social.

El sistema de la Seguridad Social: campo de aplicación, estructura, regímenes, entidades gestoras y colaboradoras.

Principales obligaciones de empresarios o empresarias y trabajadores o trabajadoras en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.

Acción protectora: asistencia sanitaria, maternidad, incapacidad temporal y permanente, lesiones permanentes no invalidantes, jubilación, desempleo, muerte y supervivencia.

Clases, requisitos y cuantía de las prestaciones.

Langileak euren eskubideen eta betebeharren inguruan aholkatzeko sistemak.

Hiritarren bizi-kalitatea hobetzeko Gizarte Segurantzaren eginkizuna aintzat hartzea.

Gizarte Segurantzarako kotizazioan nahiz prestazioetan iruzurrezko jokabideak gaitzestea.

5.– Arrisku profesionalak ebaluatzea.

Lan-baldintzak aztertu eta zehaztea.

Arrisku-faktoreak aztertzea.

Segurtasun-baldintzei lotutako arriskuak aztertzea.

Ingurumen-baldintzei lotutako arriskuak aztertzea.

Baldintza ergonomikoei eta psikosozialei lotutako arriskuak aztertzea.

Enpresaren arrisku-esparruak identifikatzea.

Lanbide-eginkizunaren araberako arrisku-protokoloa ezartzea.

Lan-istripuaren eta lanbide-gaixotasunaren artean bereiztea.

Arrisku profesionalaren kontzeptua.

Enpresan arriskuak ebaluatzea, prebentzio-jardueraren oinarritzko elementu gisa.

Profilari lotutako lan-ingurunearen berriazko arriskuak.

Antzemandako arrisku-egoeren ondorioz langilearen osasunean eragin daitezkeen kalteak.

Lanbide-jardueraren fase guztietan prebentzioaren kulturak duen garrantzia.

Lanaren eta osasunaren arteko lotura baloratzea.

Prebentzio-neurriak hartzeko interesa azaltzea.

Enpresan prebentziorako prestakuntza ematearen garrantzia baloratzea.

6.– Enpresan arriskuen prebentzioa planifikatzea.

Planifikazio- eta sistematizazio-prozesuak, oinarritzko prebentzio-tresna gisa.

Laneko Arriskuen Prebentzioari (LAP) buruzko oinarritzko araua aztertzea.

Laneko Arriskuen Prebentzioaren (LAP) arloko egitura instituzionala aztertzea.

Lan-ingurunerako larrialdi-plan bat egitea.

Zenbait larrialdi-plan bateratu eta aztertzea.

Sistemas de asesoramiento de los trabajadores y de las trabajadoras respecto a sus derechos y deberes.

Reconocimiento del papel de la Seguridad Social en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

Rechazo hacia las conductas fraudulentas tanto en la cotización como en las prestaciones de la Seguridad Social.

5.– Evaluación de riesgos profesionales.

Análisis y determinación de las condiciones de trabajo.

Análisis de factores de riesgo.

Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.

Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.

Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psico-sociales.

Identificación de los ámbitos de riesgo en la empresa.

Establecimiento de un protocolo de riesgos según la función profesional.

Distinción entre accidente de trabajo y enfermedad profesional.

El concepto de riesgo profesional.

La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.

Riesgos específicos en el entorno laboral asociado al perfil.

Daños a la salud del trabajador o trabajadora que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.

Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad preventiva.

Valoración de la relación entre trabajo y salud.

Interés en la adopción de medidas de prevención.

Valoración en la transmisión de la formación preventiva en la empresa.

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

Proceso de planificación y sistematización como herramientas básicas de prevención.

Análisis de la norma básica de prevención de riesgos laborales (PRL).

Análisis de la estructura institucional en materia prevención de riesgos laborales (PRL).

Elaboración de un plan de emergencia en el entorno de trabajo.

Puesta en común y análisis de distintos planes de emergencia.

Lanak giza osasunean eta segurtasunean dituen ondorioak.

Esakubideak eta betebeharrak laneko arriskuen prebentzioaren arloan.

Erantzukizunak laneko arriskuen prebentzioaren arloan. Erantzukizun-mailak enpresan.

Laneko Arriskuen Prebentzioan (LAP) eta osasunean esku hartzen duten agenteak, eta horien eginkizunak.

Prebentzioaren kudeaketa enpresan.

Langileen ordezkariak prebentzioaren arloan (laneko arriskuen prebentzioko oinarrizko teknikaria).

Laneko arriskuen prebentzioarekin zerikusia duten erakunde publikoak.

Prebentzioaren plangintza enpresan.

Larrialdi- eta ebakuazio-planak lan-inguruneetan.

Laneko Arriskuen Prebentzioaren (LAP) garrantzia eta beharra baloratzea.

Laneko arriskuen prebentzioko (LAP) eta laneko osasuneko (LO) agente gisa duen posizioa baloratzea.

Erakunde publikoek eta pribatuak laneko osasunean (LO) errazago sartzeko egindako aurrerapenak baloratzea.

Dagokion kolektiboaren larrialdi-planari buruzko ezagutza baloratu eta zabaltzea.

7.- Enpresan prebentzio- eta babes-neurriak aplikatzea.

Norbera babesteko teknikak identifikatzea.

Norbera babesteko neurriak erabiltzeko garaian enpresak eta banakoak dituzten betebeharrak aztertzea.

Lehen laguntzetako teknikak aplikatzea.

Larrialdi-egoerak aztertzea.

Larrialdietarako jardun-protokoloak egitea.

Langileen osasuna zaintzea.

Banako eta taldeko prebentzio- eta babes-neurriak.

Larrialdi-egoera batean jarduteko protokoloa.

Larrialdi medikoa / lehen laguntzak. Oinarrizko kontzeptuak.

Seinale motak.

Larrialdien aurreikuspena baloratzea.

Osasuna zaintzeko planen garrantzia baloratzea.

El desarrollo del trabajo y sus consecuencias sobre la salud e integridad humanas.

Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales. Niveles de responsabilidad en la empresa.

Agentes intervinientes en materia de prevención de riesgos laborales (PRL) y Salud y sus diferentes roles.

Gestión de la prevención en la empresa.

Representación de los trabajadores y de las trabajadoras en materia preventiva (técnico básico en prevención de riesgos laborales).

Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

La planificación de la prevención en la empresa.

Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.

Valoración de la importancia y necesidad de la prevención de riesgos laborales (PRL).

Valoración de su posición como agente de prevención de riesgos laborales (PRL) y salud laboral (SL).

Valoración de los avances para facilitar el acceso a la salud laboral (SL) por parte de las instituciones públicas y privadas.

Valoración y traslado de su conocimiento a los planes de emergencia del colectivo al que pertenece.

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

Identificación de diversas técnicas de prevención individual.

Análisis de las obligaciones empresariales y personales en la utilización de medidas de autoprotección.

Aplicación de técnicas de primeros auxilios.

Análisis de situaciones de emergencia.

Realización de protocolos de actuación en caso de emergencia.

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

Medidas de prevención y protección individual y colectiva.

Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.

Urgencia médica/primeros auxilios. Conceptos básicos.

Tipos de señalización.

Valoración de la previsión de emergencias.

Valoración de la importancia de un plan de vigilancia de la salud.

Proposatutako jardueretan bete-betean parte hartzea.

13. lanbide-modulua: Enpresa eta ekimen sortzailea

Kodea: 0183

Kurtsoa: 2.a

Iraupena. 60 ordu.

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 4.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.- Ekimen sortzaileari lotutako gaitasunak eza-gutu eta aintzat hartzen ditu, eta lanpostuen eta enpresa-jardueren ondoriozko eskakizunak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Berrikuntzaren kontzeptua, eta gizartearen aurrerabidearekin eta gizabanakoen ongizatearekin duen lotura identifikatu du.

b) Kultura ekintzailearen kontzeptua, eta enpleguaren eta gizarte-ongizatearen sorburu gisa duen garrantzia aztertu du.

c) Norberaren ekimenaren, sormenaren, prestakuntzaren eta lankidetzaren garrantzia baloratu du, jarduera ekintzailean arrakasta lortzeko ezinbesteko eskakizuntzat.

d) Enpresa txiki eta ertain bateko enplegatua lanerako ekimena aztertu du.

e) Sektorean hasten den enpresaburu baten jardura ekintzailea nola garatzen den aztertu du.

f) Jarduera ekintzaile ororen elementu saihestezintzat aztertu du arriskuaren kontzeptua.

g) Enpresaburuaren kontzeptua, eta enpresa-jardura garatzeko beharrezko eskakizunak eta jarreak aztertu ditu.

2.- Enpresa txiki bat sortzeko aukera zehazten du, enpresa-ideia aukeratzen du eta haren bideragarritasuna oinarritzen duen merkatu-azterketa egiten du, jardun-ingurunearen gaineko eragina baloratuta eta balio etikoak gaineratuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Negozio-ideiak sortzeko prozesu bat garatu du.

b) Tituluarekin lotutako negozio baten esparruan ideia jakin bat hautatzeko prozedura sortu du.

c) Hautatutako negozio-ideiaren inguruko merkatu-azterketa egiten du.

Participación activa en las actividades propuestas.

Módulo Profesional 13: Empresa e Iniciativa Emprendedora

Código: 0183

Curso: 2.º

Duración: 60 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 4

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado el concepto de innovación y su relación con el progreso de la sociedad y el aumento en el bienestar de los individuos.

b) Se ha analizado el concepto de cultura emprendedora y su importancia como fuente de creación de empleo y bienestar social.

c) Se ha valorado la importancia de la iniciativa individual, la creatividad, la formación y la colaboración como requisitos indispensables para tener éxito en la actividad emprendedora.

d) Se ha analizado la capacidad de iniciativa en el trabajo de una persona empleada en una pequeña y mediana empresa.

e) Se ha analizado el desarrollo de la actividad emprendedora de un empresario o empresaria que se inicie en el sector.

f) Se ha analizado el concepto de riesgo como elemento inevitable de toda actividad emprendedora.

g) Se ha analizado el concepto de empresario o empresaria y los requisitos y actitudes necesarios para desarrollar la actividad empresarial.

2.- Define la oportunidad de creación de una pequeña empresa, seleccionando la idea empresarial y realizando el estudio de mercado que apoye la viabilidad, valorando el impacto sobre el entorno de actuación e incorporando valores éticos.

Criterios de evaluación:

a) Se ha desarrollado un proceso de generación de ideas de negocio.

b) Se ha generado un procedimiento de selección de una determinada idea en el ámbito del negocio relacionado con el título.

c) Se ha realizado un estudio de mercado sobre la idea de negocio seleccionada.

d) Merkatu-azterketatik ondorioak atera ditu eta garatu beharreko negozio-eredua ezarri du.

e) Negozio-proposamenaren balio berritzaileak zehaztu ditu.

f) Enpresen gizarte-erantzukizunaren fenomenoak eta enpresa-estrategiaren elementu gisa duen garrantzia aztertu ditu.

g) Tituluarekin zerikusia duen enpresa baten balantze soziala egin du, eta sorrarazten dituen kostu eta mozkin sozial nagusiak deskribatu ditu.

h) Sektorako enpresetan, balio etikoak eta sozialak gaineratzen dituzten ohiturak identifikatu ditu.

i) Tituluarekin zerikusia duen enpresa txiki eta ertain baten bideragarritasun ekonomiko eta finantzarioari buruzko azterketa egin du.

3.- Enpresa-plan bat egiteko eta, ondoren, hura abiarazi eta eratzeko jarduerak egiten ditu. Dagokion forma juridikoa hautatzen du eta, horren arabera, legezko betebeharrak identifikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresa baten oinarrizko eginkizunak deskribatu ditu eta enpresari aplikatutako sistemaren kontzeptua aztertu du.

b) Enpresaren ingurune orokorraren osagai nagusiak identifikatu ditu; batik bat, ingurune ekonomiko, sozial, demografiko eta kulturalarenak.

c) Berariazko ingurunearen osagai nagusi diren heinean, bezeroekiko, hornitzaileekiko eta lehiakideekiko harremanek enpresa-jardueran duten eragina aztertu du.

d) Sektorako enpresa txiki eta ertain baten ingurunearen elementuak identifikatu ditu.

e) Enpresa-kulturaren eta irudi korporatiboaren kontzeptuak, eta horiek enpresa-helburuekin duten lotura aztertu ditu.

f) Enpresaren forma juridikoak aztertu ditu.

g) Hautatutako forma juridikoaren arabera, enpresaren jabeek legez duten erantzukizun-maila zehaztu ditu.

h) Enpresen forma juridikoetarako ezarritako tratamendu fiskala bereizi du.

i) Indarrean dagoen legeriak enpresa txiki eta ertain bat eratzeko exijitutako irizpideak aztertu ditu.

j) Erreferentziazko herrian sektoreko enpresak sortzeko dauden laguntza guztiak bilatu ditu.

k) Enpresa-planean, forma juridikoa aukeratzearikin, bideragarritasun ekonomiko eta finantzaioare-

d) Se han elaborado las conclusiones del estudio de mercado y se ha establecido el modelo de negocio a desarrollar.

e) Se han determinado los valores innovadores de la propuesta de negocio.

f) Se ha analizado el fenómeno de la responsabilidad social de las empresas y su importancia como un elemento de la estrategia empresarial.

g) Se ha elaborado el balance social de una empresa relacionada con el título y se han descrito los principales costes y beneficios sociales que producen.

h) Se han identificado, en empresas del sector, prácticas que incorporan valores éticos y sociales.

i) Se ha llevado a cabo un estudio de viabilidad económica y financiera de una pequeña y mediana empresa relacionada con el título.

3.- Realiza las actividades para elaborar el plan de empresa, su posterior puesta en marcha y su constitución, seleccionando la forma jurídica e identificando las obligaciones legales asociadas.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito las funciones básicas que se realizan en una empresa y se ha analizado el concepto de sistema aplicado a la empresa.

b) Se han identificado los principales componentes del entorno general que rodea a la empresa; en especial el entorno económico, social, demográfico y cultural.

c) Se ha analizado la influencia en la actividad empresarial de las relaciones con la clientela, con los proveedores y las proveedoras y con la competencia como principales integrantes del entorno específico.

d) Se han identificado los elementos del entorno de una pequeña y mediana empresa del sector.

e) Se han analizado los conceptos de cultura empresarial e imagen corporativa, y su relación con los objetivos empresariales.

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

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

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

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

j) Se ha realizado una búsqueda exhaustiva de las diferentes ayudas para la creación de empresas del sector en la localidad de referencia.

k) Se ha incluido en el plan de empresa todo lo relativo a la elección de la forma jurídica, estudio de

kin, administrazio-izapideekin, diru-laguntzekin eta bestelako laguntzekin zerikusia duen guztia barne hartu du.

l) Enpresa txiki eta ertain bat abian jartzeko dauden kanpoko aholkularitza eta administrazio-kudeaketako bideak identifikatu ditu.

4.- Enpresa txiki eta ertain baten oinarrizko kudeaketa administratibo eta finantzarioko jarduerak egiten ditu: kontabilitate- eta zerga-betebehar nagusiak egiten ditu, eta dokumentazioa betetzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Kontabilitatearen oinarrizko kontzeptuak eta kontabilitate-informazioa erregistratzeko teknikak aztertut ditu.

b) Kontabilitate-informazioa aztertzeke oinarrizko teknikak deskribatu ditu, batez ere, enpresaren kaudimenari, likidezari eta errentagarritasunari dagokionez.

c) Tituluarekin zerikusia duen enpresa baten zerga-betebeharrak zehaztu ditu.

d) Zerga-egutegian zerga motak bereizi ditu.

e) Sektoreko enpresa txiki eta ertain batentzako merkataritza eta kontabilitateko oinarrizko dokumentazioa bete du (fakturak, albaranak, eskabide-orriak, kanbio-letrak, txekueak eta bestelakoak), eta dokumentazio horrek enpresan egiten duen bidea deskribatu du.

f) Dokumentazio hori enpresa-planean barne hartu du.

B) Edukiak:

1.- Ekimena.

Tituluari lotutako sektorearen jardueran berrikuntzak dituen ezaugarri nagusiak aztertzea (materialak, teknologia, prozesuaren antolamendua, etab.).

Ekintzaileen funtsezko faktoreak aztertzea: ekimena, sormena, lidergoa, komunikazioa, erabakiak hartzeke gaitasuna, plangintza eta prestakuntza.

Jarduera ekintzailean arriskua ebaluatzea.

Sektoreko berrikuntza eta garapen ekonomikoa.

Kultura ekintzailea gizarte-behar gisa.

Enpresaburuaren kontzeptua.

Ekintzaileen jarduna sektoreko enpresa bateke enplegatu gisa.

Ekintzaileen jarduna enpresaburu gisa.

Ekintzaileen arteko lankidetzak.

viabilidad económico-financiera, trámites administrativos, ayudas y subvenciones.

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

c) Se han definido las obligaciones fiscales de una empresa relacionada con el título.

d) Se han diferenciado los tipos de impuestos en el calendario fiscal.

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

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

B) Contenidos:

1.- Iniciativa emprendedora.

Análisis de las principales características de la innovación en la actividad del sector relacionado con el título (materiales, tecnología, organización del proceso, etc.).

Análisis de los factores claves de los emprendedores o de las emprendedoras: iniciativa, creatividad, liderazgo, comunicación, capacidad de toma de decisiones, planificación y formación.

Evaluación del riesgo en la actividad emprendedora.

Innovación y desarrollo económico en el sector.

La cultura emprendedora como necesidad social.

Concepto de empresario o empresaria.

La actuación de los emprendedores o de las emprendedoras como empleados o empleadas de una empresa del sector.

La actuación de los emprendedores o de las emprendedoras como empresarios o empresarias.

La colaboración entre emprendedores o emprendedoras.

Enpresa-jardueran aritzeko eskakizunak.

Negozio-ideia lanbide-arloaren esparruan.

Kultura ekintzaileari lotutako jardunbide egokiak tituluari dagokion jarduera ekonomikoan eta toki-esparruan.

Izaera ekintzailea eta ekintzailetzaren etika baloratzea.

Ekintzailetzaren bultzatzaile gisa, ekimena, sormena eta erantzukizuna baloratzea.

2.– Enpresa-ideiak, ingurunea eta haien garapena. Enpresa-ideiak zehazteko tresnak aplikatzea.

Internet bidez, sektoreko enpresei buruzko datuak bilatzea.

Garatu beharreko enpresaren ingurune orokorra aztertzea.

Lanbide-arloko ereduzko enpresa bat aztertzea.

Ahuleziak, mehatxuak, indarrak eta aukerak identifikatzea.

Merkatu-azterketaren ondorioetatik abiatuta, negozio-eredua ezartzea.

Erabakitako ideia-aren gainean berrikuntza-eraketak egitea.

Enpresaren betebeharrak berariazko ingurunearekiko eta sozietate osoarekiko (garapen iraunkorra).

Lan-bizitza eta familia-bizitza bateragarri egitea.

Sektoreko enpresen erantzukizun soziala eta etikoa.

Merkatu-azterketa: ingurunea, bezeroak, lehiakideak eta hornitzaileak.

Enpresaren balantze soziala aintzat hartu eta baloratzea.

Genero-berdintasuna errespetatzea.

Enpresa-etika baloratzea.

3.– Enpresa baten bideragarritasuna eta abiaraztea.

Marketin-plana ezartzea: komunikazio-politika, prezioen politika eta banaketaren logistika.

Produktzio-plana prestatzea.

Sektoreko enpresa baten bideragarritasun teknikoa, ekonomikoa eta finantzarioa aztertzea.

Enpresaren finantzaketa-iturriak aztertzea eta haren aurrekontua egitea.

Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial.

La idea de negocio en el ámbito de la familia profesional.

Buenas prácticas de cultura emprendedora en la actividad económica asociada al título y en el ámbito local.

Valoración del carácter emprendedor y la ética del emprendizaje.

Valoración de la iniciativa, creatividad y responsabilidad como motores del emprendizaje.

2.– Ideas empresariales, el entorno y su desarrollo.

Aplicación de herramientas para la determinación de la idea empresarial.

Búsqueda de datos de empresas del sector por medio de Internet.

Análisis del entorno general de la empresa a desarrollar.

Análisis de una empresa tipo de la familia profesional.

Identificación de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.

Establecimiento del modelo de negocio partiendo de las conclusiones del estudio de mercado.

Realización de ejercicios de innovación sobre la idea determinada.

Obligaciones de una empresa con su entorno específico y con el conjunto de la sociedad (desarrollo sostenible).

La conciliación de la vida laboral y familiar.

Responsabilidad social y ética de las empresas del sector.

Estudio de mercado: el entorno, la clientela, los competidores o las competidoras y los proveedores o las proveedoras.

Reconocimiento y valoración del balance social de la empresa.

Respeto por la igualdad de género.

Valoración de la ética empresarial.

3.– Viabilidad y puesta en marcha de una empresa.

Establecimiento del plan de marketing: política de comunicación, política de precios y logística de distribución.

Elaboración del plan de producción.

Elaboración de la viabilidad técnica, económica y financiera de una empresa del sector.

Análisis de las fuentes de financiación y elaboración del presupuesto de la empresa.

Forma juridikoa hautatzea. Tamaina eta bazkide kopurua.

Enpresaren kontzeptua. Enpresa motak.

Enpresa baten funtsezko elementuak eta arloak.

Zerga-arloa enpresetan.

Enpresa bat eratzeko administrazio-izapideak (ogasuna eta gizarte-segurantza, besteak beste).

Lanbide-arloko enpresentzako diru-laguntzak, bestelako laguntzak eta zerga-pizgarriak.

Enpresaren jabeek duten erantzukizuna.

Proiektuaren bideragarritasun teknikoa eta ekonomikoa zorrotz ebaluatzea.

Administrazioko eta legezko izapideak betetzea.

4.- Administrazio-funtzioa.

Kontabilitate-informazioa aztertzea: diruzaintza, emaitzen kontua eta balantzea.

Dokumentu fiskalak eta lanekoak betetzea.

Merkataritza-dokumentuak betetzea: fakturak, txekak eta letrak, besteak beste.

Kontabilitatearen kontzeptua eta oinarrizko ideiak.

Kontabilitatea, egoera ekonomikoaren irudi zehatz gisa.

Enpresen legezko betebeharrak (fiskalak, lanekoak eta merkataritzakoak).

Dokumentu ofizialak aurkezteko eskakizunak eta epeak.

Sortutako administrazio-dokumentuei dagokienez, antolamendua eta ordena baloratzea.

Administrazioko eta legezko izapideak betetzea.

14. lanbide-modulua: Lantokiko prestakuntza

Kodea: 0184

Kurtoa: 2.a

Iraupena. 360 ordu.

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 22.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.- Enpresaren egitura eta antolamendua identifikatzen ditu, eta horiek turismo-ostatuko zerbitzuen produkzioarekin eta merkaturatzearekin erlazionatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresaren antolamendu-egitura eta arlo bakoitzaren eginkizunak identifikatu ditu.

Elección de la forma jurídica. Dimensión y número de socios y socias.

Concepto de empresa. Tipos de empresa.

Elementos y áreas esenciales de una empresa.

La fiscalidad en las empresas.

Trámites administrativos para la constitución de una empresa (hacienda, seguridad social, entre otros).

Ayudas, subvenciones e incentivos fiscales para las empresas de la familia profesional.

La responsabilidad de los propietarios o propietarias de la empresa.

Rigor en la evaluación de la viabilidad técnica y económica del proyecto.

Respeto por el cumplimiento de los trámites administrativos y legales.

4.- Función administrativa.

Análisis de la información contable: tesorería, cuenta de resultados y balance.

Cumplimentación de documentos fiscales y laborales.

Cumplimentación de documentos mercantiles: facturas, cheques, letras, entre otros.

Concepto de contabilidad y nociones básicas.

La contabilidad como imagen fiel de la situación económica.

Obligaciones legales (fiscales, laborales y mercantiles) de las empresas.

Requisitos y plazos para la presentación de documentos oficiales.

Valoración de la organización y orden en relación con la documentación administrativa generada.

Respeto por el cumplimiento de los trámites administrativos y legales.

Módulo Profesional 14: Formación en Centros de Trabajo

Código: 0184

Curso: 2º

Duración: 360 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 22

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.

b) Enpresaren sare logistikoa osatzen duten elementuak identifikatu ditu: hornitzaileak, bezeroak, produkzio-sistemak, biltegiatzea eta bestelakoak.

c) Produkzio-prozesua garatzeko lan-prozedurak identifikatu ditu.

d) Giza baliabideen kompetentziak produkzio-jardueraren garapenarekin erlazionatu ditu.

e) Sarearen elementu bakoitzak enpresaren jardue-
ra garatzean duen garrantzia interpretatu du.

f) Merkatuaren ezaugarriak, bezero motak eta hornitzaile motak erlazionatu ditu, eta enpresaren jardue-
ra garatzean izan dezaketen eraginak aztertu du.

g) Jarduera honetan ohikoenak diren merkaturatze-
bideak identifikatu ditu.

h) Enpresaren egiturak beste mota bateko enpresa-
erakundearen aldean dituen abantailak eta eragozpenak
adierazi ditu.

2.- Lanbide-jarduera garatzean ohitura etikoak eta
lanekoak aplikatzen ditu, lanpostuaren eta enpresan
ezarritako prozeduren arabera.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Aintzat hartu eta justifikatu ditu:

– Lanpostuak behar duen prestasun pertsonala eta
denborakoa.

– Jarrera pertsonalak (puntueltasuna, empatia...) eta profesionalak (ordena, garbitasuna, lanposturako
beharrezko segurtasuna, erantzukizuna...).

– Jarrerazko eskakizunak lanbide-jarduerak dituen
arriskuen prebentzioaren aurrean eta norbera babeste-
ko neurrien aurrean.

– Lanbide-jardueraren kalitatearekin zerikusia du-
en jarrerazko eskakizunak.

– Lan-talde barruko eta enpresan ezarritako hierar-
kierako harreman-jarrerak.

– Lanaren esparruan egiten diren jardueren doku-
mentazioarekin zerikusia duten jarrerak.

– Profesionalaren jardun egokiarekin lotuta, espa-
rru zientifikoan eta teknikoan lan-munduratzeko eta
berriro laneratzeko prestakuntza-beharrak.

b) Laneko arriskuen prebentzioari dagokionez
lanbide-jardueran aplikatu beharreko arauak eta La-
neko Arriskuen Prebentzioari buruzko Legearen oinar-
rizko alderdiak identifikatu ditu.

c) Lanbide-jarduerak dituen arriskuen eta enpresa-
ren arauen arabera erabili du norbera babesteko eki-
pamendua.

b) Se han identificado los elementos que consti-
tuyen la red logística de la empresa; proveedores o
proveedoras, clientela, sistemas de producción, alma-
cenaje, y otros.

c) Se han identificado los procedimientos de tra-
bajo en el desarrollo del proceso productivo.

d) Se han relacionado las competencias de los re-
cursos humanos con el desarrollo de la actividad pro-
ductiva.

e) Se ha interpretado la importancia de cada ele-
mento de la red en el desarrollo de la actividad de la
empresa.

f) Se han relacionado características del merca-
do, tipo de clientela y proveedores o proveedoras y
su posible influencia en el desarrollo de la actividad
empresarial.

g) Se han identificado los canales de comercializa-
ción más frecuentes en esta actividad.

h) Se han relacionado ventajas e inconvenientes de
la estructura de la empresa, frente a otro tipo de or-
ganizaciones empresariales.

2.- Aplica hábitos éticos y laborales, desarrollando
su actividad profesional de acuerdo a las característi-
cas del puesto de trabajo y procedimientos estableci-
dos en la empresa.

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido y justificado:

– La disposición personal y temporal que necesita
el puesto de trabajo.

– Las actitudes personales (puntualidad, empatía,...) y profesionales (orden, limpieza, seguridad ne-
cesaria para el puesto de trabajo, responsabilidad,...).

– Los requerimientos actitudinales ante la preven-
ción de riesgos en la actividad profesional y las medi-
das de protección personal.

– Los requerimientos actitudinales referidos a la
calidad en la actividad profesional.

– Las actitudes relacionales con el propio equipo
de trabajo y con las jerarquías establecidas en la em-
presa.

– Las actitudes relacionadas con la documentación
de las actividades, realizadas en el ámbito laboral.

– Las necesidades formativas para la inserción y
reinserción laboral en el ámbito científico y técnico
del buen hacer del o de la profesional.

b) Se han identificado las normas de prevención
de riesgos laborales que hay que aplicar en la acti-
vidad profesional y los aspectos fundamentales de la
Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

c) Se han aplicado los equipos de protección indi-
vidual según los riesgos de la actividad profesional y
las normas de la empresa.

d) Garatutako jardueretan, ingurumena errespetatzeko jarrera argia izan du, eta horrekin lotutako barruko eta kanpoko arauak aplikatu ditu.

e) Lanpostua edo jarduera garatzeko eremua antolatuta, garbi eta oztoporik gabe mantendu du.

f) Jasotako argibideak interpretatu eta bete ditu, eta zuzendu zaion lanaz arduratu da.

g) Egoera bakoitzean ardura duen pertsonarekin eta taldekideekin komunikazio eta harreman eraginkorra ezarri du, eta haiekin tratu erraza eta zuzena du.

h) Gainerako taldekideekin koordinatu da, eta edozein aldaketaren, behar garrantzitsuren edo ezustekoren berri eman du.

i) Dagokion jardueraren garrantzia baloratu du. Enpresaren produkzio-prozesuen barruan zuzendutako zereginetan izan diren aldaketetara eta eginkizun berrietara egokitu da.

j) Edozein jarduera edo zereginetan, arauak eta prozedurak arduraz aplikatzeko konpromisoa hartu du.

3.- Solairu-arloko jarduerak gauzatzen eta koordinatzen ditu eta, horretarako, kontrolerako bitartekoak, tresneria eta ekipamendua identifikatzen eta erabiltzen ditu eta ezarritako argibideen eta arauen arabera aplikatzen ditu teknikak eta prozedurak.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Solairu-saileko prozesu bakoitzari lotzen zaion dokumentazioa eta jasotako jarraibideak interpretatu ditu.

b) Sailaren zerbitzuak egiteko beharrezkoak diren elementu materialak, produktuak eta tresnak identifikatu eta kokatu ditu.

c) Tresneria, materialak eta produktuak behar bezala erabili eta berraztertu ditu, egin beharreko jardueren arabera.

d) Lentzeria, garbiketa-produktuak eta tresneria biltegitartzeko, sailkatzeko eta kontrolatzeko lanak egitean eta bezeroei eta tresneriari arreta jartzean, ezarritako irizpideak eta arauak aplikatu ditu.

e) Instalazioen mantentze- eta kontserbazio-egoera kontrolatu du eta txostenak egin ditu.

f) Establezimenduko ostatu-unitateak, zona nagusiak eta eremu komunak garbitzeko eta prest uzteko prozesuak gauzatu eta gainbegiratu ditu.

g) Sailaren antolamenduan parte hartze zuzena izan du.

d) Se ha mantenido una actitud clara de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas y aplicado las normas internas y externas vinculadas a la misma.

e) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.

f) Se han interpretado y cumplido las instrucciones recibidas, responsabilizándose del trabajo asignado.

g) Se ha establecido una comunicación y relación eficaz con la persona responsable en cada situación y miembros de su equipo, manteniendo un trato fluido y correcto.

h) Se ha coordinado con el resto del equipo, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o imprevisto que se presente.

i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la adaptación a los cambios de tareas asignadas en el desarrollo de los procesos productivos de la empresa, integrándose en las nuevas funciones.

j) Se ha comprometido responsablemente en la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de cualquier actividad o tarea.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada proceso del departamento de pisos.

b) Se han identificado y ubicado los elementos materiales, productos y útiles necesarios para la prestación de los servicios del departamento.

c) Se han utilizado y revisado correctamente los equipos, materiales y productos, de acuerdo con las actividades a realizadas.

d) Se han aplicado los criterios y normas establecidas a la hora de realizar las operaciones de almacenamiento, clasificación y control de la lencería, de los productos de limpieza, atenciones a la clientela y útiles.

e) Se han realizado informes y controlado la situación de mantenimiento y conservación de las instalaciones.

f) Se han ejecutado y supervisado los procesos de limpieza y puesta a punto de las unidades de alojamiento, zonas nobles y áreas comunes del establecimiento.

g) Se ha participado activamente en la organización del departamento.

h) Lentzeriarekin eta garbitegiarekin lotzen diren prozesuak gauzatu eta gainbegiratu ditu.

i) Establezimenduko ostatu-eremuak eta zona nagusiak apaintzeko eta girotzeko lanetan hartu du parte.

j) Laneko segurtasunaren eta higienaren arloko arauak eta jarraibideak bete ditu, baita establezimenduko ingurumen-kudeaketari eta hondakinei buruzko politika ere.

4.- Erreserba, harrera eta atezaintzako arloetako jarduerak gauzaten eta koordinatzen ditu eta, horretarako, kontrolerako bitartekoak, tresneria eta ekipamendua identifikatzen eta erabiltzen ditu eta ezarritako argibideen eta arauen arabera eta bezeroen egoeraren arabera aplikatzen ditu teknikak eta prozedurak.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Turismo-establezimenduan merkaturatu beharreko zerbitzuen eskaintza identifikatu du.

b) Harrera, atezaintza eta erreserbako prozesuetako bakoitzari lotzen zaion dokumentazioa eta jasotako argibideak interpretatu ditu.

c) Sailaren kudeaketarako informatika-aplikazioekin egin du lan.

d) Bezero motaren edo erreserba-iturriaren araberrako erreserbak kudeatzeko prozedurak jarraitu ditu.

e) Turismo-ostatuko establezimenduetan erreserben eta prezioen alorrean eska daitezkeen tarifak, bermeak eta legezko alderdiak identifikatu ditu.

f) Bezeroak sartu aurretik eta sartzen direnean egin beharreko eragiketarako modu ordenatuan eta sekuentziatuta finkatu ditu.

g) Bezeroen egonaldian eta irteeran harrerako eta atezaintzako zerbitzua egin eta kontrolatu du.

h) Establezimenduko segurtasun-sistemen eta larrialdien prebentzioko sistemen helburuak, elementuak eta erabilera deskribatu ditu.

5.- Ekitaldiak merkaturatzeko edo salmentako sailaren jarduerak gauzaten ditu eta, horretarako, kontrolerako bitartekoak, tresneria eta ekipamendua erabiltzen ditu eta ezarritako argibideen eta arauen arabera aplikatzen ditu teknikak eta prozedurak.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Establezimendua eskaintzen dituen ekitaldiak merkaturatzeko prozesuetako bakoitzarekin lotzen den dokumentazioa eta jasotako argibideak interpretatu ditu.

b) Ekitaldiak merkaturatzeko estrategiak eta prezioak diseinatzeke politikak hartu ditu aintzat

c) Sailaren kudeaketarako informatika-aplikazioekin egin du lan.

h) Se han ejecutado y supervisado los procesos relacionados con la lencería y lavandería.

i) Se ha participado en la decoración y ambientación del área de alojamiento y zonas nobles del establecimiento.

j) Se han seguido las instrucciones y normas de seguridad e higiene laboral, así como la política de gestión medioambiental y de residuos del establecimiento.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la oferta de servicios a comercializar del establecimiento turístico.

b) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los procesos de recepción, consejería y reservas.

c) Se han operado las aplicaciones informáticas de gestión del departamento.

d) Se han seguido los diferentes procedimientos de gestión de reservas, según el tipo de clientela y fuente de reservas.

e) Se han identificado las diferentes tarifas, aspectos legales y garantías exigibles en cuestión de reservas y precios en establecimientos de alojamientos turísticos.

f) Se han reconocido las operaciones previas y las simultáneas a la entrada de la clientela de una forma ordenada y secuenciada.

g) Se ha prestado y controlado el servicio de recepción y consejería durante la estancia y salida de la clientela.

h) Se han descrito los objetivos, elementos y utilización de los sistemas de seguridad y prevención de emergencias del establecimiento.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los procesos de comercialización de eventos ofertados por el establecimiento.

b) Se han observado las políticas de diseño de precios y estrategias de comercialización de eventos.

c) Se han operado las aplicaciones informáticas de gestión del departamento.

d) Etorkizuneko ekitaldien eskarien eskaintzak bideratu ditu eta horien jarraipena egin du.

e) Negoziatzeko eta saltzeko hainbat prozedura aztertu du.

f) Kontratatu beharreko ekitaldiaren aurrekontu orokorra eta horren xehapena landu du.

g) Kontratutako ekitaldiaren garapena gainbegiratzeko eta kontrolatzeko lanetan hartu du parte.

h) Salmenta osteko eragiketak egin ditu, baita bezeroaren gogobetetasunaren jarraipena ere.

d) Se han tramitado las solicitudes de demandas de futuros eventos y su seguimiento.

e) Se han analizado diferentes procedimientos de negociación y técnicas de venta.

f) Se ha elaborado el presupuesto global y su desglose del evento a contratar.

g) Se ha participado en la supervisión y control del desarrollo del evento contratado.

h) Se ha realizado las operaciones post venta y seguimiento de satisfacción de la clientela.

III. ERANSKINA

GUTXIENENKO ESPAZIOAK ETA EKIPAMENDUAK

1. atala.– Espazioak.

Prestakuntza-espazioa	Azalera (m ²) 30 ikasle	Azalera (m ²) 20 ikasle
Balio anitzeko gela	60	40
Garbitegiko eta lentzeriako lantegia	90	60
Harrerako ikasgela	40	40
Ostatuko ikasgela	40	40

2. atala.– Ekipamenduak.

Prestakuntza-espazioa	Ekipamendua
Balio anitzeko gela	Sarean instalatutako ordenagailuak, abiadura handiko inprimagailua, proiektagailua, Internet. Turismo-ostatuak kudeatzeko informatika-softwarea. Ofimatikako softwarea (testu-prozesadorea, datu-basea, aurkezpenak, kalkulu-orria, etab.). Arbela Ikus-entzunezko bitartekoak, atzerriko hizkuntzetarako komunak (telebista, DVDa, bideoa, CD-zinta irakurgailua, etab.).
Garbitegiko eta lentzeriako lantegia	Jostura-materiala. Garbiketarako orga hornituak. Garbiketarako materiala. Xurgagailuak. Lentzeriako ekipamendua. Garbigailua. Lehorgailua. Lisatzeko guneak. Apalategiak. Lan-mahaiak. Garbitegiko eta lentzeriako altzariak. Aulkiak. Dekorazio-materiala. Ordenagailua eta inprimagailua. Hainbat materialez bereizitako lurzorua (zura, moketa, plastikoa, zeramika, ...).
Harrerako ikasgela	Fotokopiagailua. Ordenagailua. Inprimagailua. Ateak irekitzeko txartelen eta zerbitzu-karguen grabagailua. Harrerako altzariak (mostradorea, bulegoko eserlekuak, artxibagailuak, etab.). Informazio-erakustokia.
Ostatuko ikasgela	Logela bikoitz osoa. Bainugela ekipatua. Txartel bidez aktibatzen den atea eta tresneria elektrikoa. Logelako edaritegia.

IV. ERANSKINA

ESPEZIALITATEA

1. atala.– Irakasleen espezialitateak eta irakasteko eskumena turismo-ostatuak kudeatzeko teknikariaren heziketa-zikloko lanbide-moduluetan

Lanbide-modulua	Irakasleen espezialitatea	Kidegoa
0171 Turismo-merkatuaren egitura	Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0172 Protokoloa eta harreman publikoak.	Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0176 Harrera eta erreserbak.	Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0175 Solairu-sailaren kudeaketa.	Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0178 Ekitaldiak merkaturatzea.	Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0174 Turismo-ostatuetaiko zuzendaritza	Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0177 Ostatuako giza baliabideak	Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0173 Turismo-marketina.	Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0181 Turismo-ostatu kudeatzeko proiektua	Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak

Lanbide-modulua	Irakasleen espezialitatea	Kidegoa
0179 Ingelesa	Ingelesa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0180 Atzerriko bigarren hizkuntza	Atzerriko hizkuntza	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0182 Laneko prestakuntza eta orientabidea	Laneko prestakuntza eta orientabidea	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0183 Enpresa eta ekimen sortzailea	Laneko prestakuntza eta orientabidea	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0184 Lantokiko prestakuntza	Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak

edo araudian ager daitekeen beste edozein irakasle-espezialitate.

2. atala.— Titulazio baliokideak irakaskuntzaren ondorioetarako

Kidegoak	Espezialitateak	Titulazioak
Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak	Laneko prestakuntza eta orientabidea Enpresa eta ekimen sortzailea	Enpresa-zientzietan diplomaduna. Lan-harremanetan diplomaduna. Gizarte-lanean diplomaduna. Gizarte-hezkuntzan diplomaduna. Kudeaketa eta administrazio publikoan diplomaduna.
Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak	Ostalaritza eta turismoa	Turismoan diplomaduna.

edo araudian ager daitekeen beste edozein titulazio.

3. atala.— Titulua osatzen duten lanbide-moduluak emateko beharrezko titulazioak hezkuntzakoaz bestelako administrazioetako titulartasun pribatuko nahiz publikoko ikastetxeentzat.

Lanbide-moduluak	Titulazioak
0171 Turismo-merkatuaren egitura	Lizentziaduna, ingeniaria, arkitektoa edo dagokion mailako titulua edo beste zenbait titulu baliokide. Diplomaduna, ingeniari teknikoa edo arkitekto teknikoa edo dagokion mailako titulua edo beste zenbait titulu baliokide.
0172 Protokoloa, harreman publikoak eta bezeroaren arreta.	
0173 Turismo-marketina.	
0174 Turismo-ostatuetaiko zuzendaritza	
0175 Solairu-sailaren kudeaketa.	
0176 Harrera eta erreserbak.	
0177 Ostatuko giza baliabideak	
0178 Ekitaldiak merkaturatzea.	
0179 Ingelesa	
0180 Atzerriko bigarren hizkuntza	
0181 Turismo-ostatu kudeatzeko proiektua	
0182 Laneko prestakuntza eta orientabidea	
0183 Enpresa eta ekimen sortzailea	

edo araudian ager daitekeen beste edozein titulazio.

V. ERANSKINA

URRIAREN 3KO 1/1990 LEGE ORGANIKOAREN BABESEAN EZARRITAKO LANBIDE MODULUEN ETA MAIATZAREN 3KO 2/2006 LEGE ORGANIKOAREN BABESEAN EZARRITAKOEN ARTEKO BALIOZKOTZEAK

Heziketa-zikloko lanbide-moduluak: Ostatua (LOGSE 1/1990)	Heziketa-zikloko lanbide-moduluak: Turismo-ostatuak kudeatzea (LOE 2/2006)
Harrera eta bezeroarenganako arreta	0176 Harrera eta erreserbak. 0177 Ostatuko giza baliabideak 0172 Protokoloa eta harreman publikoak.
Solairuen kudeaketa	0175 Solairu-sailaren kudeaketa.
Ostatuaren antolamendua eta kontrola	0174 Turismo-ostatueta zuzendaritza
Turismo-produktuak eta -zerbitzuak merkaturatzea	0173 Turismo-marketina. 0171 Turismo-merkatuaren egitura
Atzerriko hizkuntza	0179 Ingelesa
Atzerriko bigarren hizkuntza	0180 Atzerriko bigarren hizkuntza
Laneko prestakuntza eta orientabidea	0182 Laneko prestakuntza eta orientabidea
Lantokiko prestakuntza	0184 Lantokiko prestakuntza

VI. ERANSKINA

KONPETENTZIA ATALEN ETA MODULUEN ARTEKO EGOKITASUNA (HORIEK BALIOZKOTZEKO), ETA LANBIDE MODULUEN ETA KONPETENTZIA ATALEN ARTEKO EGOKITASUNA (HORIEK EGIAZTATZEKO)

1. atala.– Ekainaren 19ko 5/2002 Lege Organikoaren 8. artikuluan ezarritakoaren arabera egiaztatzen diren konpetentzia-atalen egokitasuna lanbide-moduluekin.

Konpetentzia-atala	Lanbide-modulua
UC0263_3: Merkataritza-ekintzak eta erreserbak egitea eta horien garapena kontrolatzea.	0173 Turismo-marketina.
UC0264_3: Harrerako berezko lanak egitea.	0176 Harrera eta erreserbak. 0172 Protokoloa eta harreman publikoak.
UC0265_3: Ostatu-arloko sailak kudeatzea.	0176 Harrera eta erreserbak. 0175 Solairu-sailaren kudeaketa.
UC1067_3: Solairu-sailaren prozesuak definitzea eta antolatzea eta bezeroari arreta eskaintzea.	0175 Solairu-sailaren kudeaketa. 0172 Protokoloa eta harreman publikoak.
UC1068_3: Solairu-sailaren prozesuak ikuskatzea.	0175 Solairu-sailaren kudeaketa.
UC1057_2 Turismo-jardueretan ingelesez komunikatzea, erabiltzaile independentearen mailarekin.	0179 Ingelesa (*)

(*) Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko Lege Organikoaren 66.4. artikuluan xedatutakoaren arabera baliozkotu ahal izango da.

2. atala.– Titulu honetako lanbide-moduluaren egokitasuna konpetentzia-atalekin, horiek egiaztatzeke:

Lanbide-modulua	Konpetentzia-atala
0176 Harrera eta erreserbak. 0173 Turismo-marketina. 0171 Turismo-merkatuaren egitura	UC0263_3: Merkataritza-ekintzak eta erreserbak egitea eta horien garapena kontrolatzea.

Lanbide-modulua	Konpetentzia-atala
0176 Harrera eta erreserbak. 0172 Protokoloa eta harreman publikoak.	UC0264_3: Harrerako berezko lanak egitea.
0176 Harrera eta erreserbak. 0175 Solairu-sailaren kudeaketa. 0177 Ostatuko giza baliabideak	UC0265_3: Ostatu-arloko sailak kudeatzea.
0174 Turismo-ostatuetaiko zuzendaritza	UC1042_2: Landa-ostatuaren berezko zerbitzuak kudeatzea eta merkaturatzea.
0172 Protokoloa eta harreman publikoak. 0175 Solairu-sailaren kudeaketa. 0177 Ostatuko giza baliabideak	UC1067_3: Solairu-sailaren prozesuak definitzea eta antolatzea eta bezeroari arreta eskaintzea.
0175 Solairu-sailaren kudeaketa.	UC1068_3: Solairu-sailaren prozesuak ikuskatzea.
0179 Ingelesa	UC1057_2 Turismo-jardueretan ingelesez komunikatzea, erabiltzaile independentearen mailarekin.

ANEXO III

ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS MÍNIMOS

Apartado 1.– Espacios.

<i>Espacio formativo</i>	<i>Superficie m² 30 alumnos/as</i>	<i>Superficie m² 20 alumnos/as</i>
<i>Aula polivalente</i>	60	40
<i>Taller de lavandería lencería</i>	90	60
<i>Aula de recepción</i>	40	40
<i>Aula de alojamiento</i>	40	40

Apartado 2.– Equipamientos.

<i>Espacio formativo</i>	<i>Equipamiento</i>
<i>Aula polivalente</i>	<i>Ordenadores instalados en red, impresora de alta velocidad, cañón de proyección, Internet Software informático de gestión de alojamientos turísticos Software de ofimática (procesador de textos, base de datos, presentaciones, hoja de cálculo, etc.) Pizarra Medios audiovisuales y común para lenguas extranjeras (TV, DVD, VIDEO, Reproductores CD-cintas, etc.)</i>
<i>Taller de lavandería lencería</i>	<i>Material de costura Carros equipados de limpieza Material de limpieza Aspiradoras Equipo de lencería Lavadora Secadora Centros de planchado Estanterías. Mesas de trabajo Mobiliario de lavandería y lencería Sillas Material de decoración Ordenador e impresora Suelo parcelado con diversos materiales (madera, moqueta, plástico, cerámica...)</i>
<i>Aula de recepción</i>	<i>Fotocopiadora Ordenador Impresora Grabadora de tarjetas de apertura de puertas y cargo de servicios Mobiliario de recepción (mostrador, sillas de oficina, archivadores, etc.) Expositor de información</i>
<i>Aula de alojamiento</i>	<i>Dormitorio doble completo Baño equipado Puerta y equipo eléctrico con activación de tarjeta Minibar</i>

ANEXO IV

PROFESORADO

Apartado 1.– Especialidades del profesorado y atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de Gestión de Alojamientos Turísticos.

<i>Módulo profesional</i>	<i>Especialidad del profesorado</i>	<i>Cuerpo</i>
0171 Estructura del mercado turístico	Hostelería y Turismo	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco
0172 Protocolo y relaciones públicas	Hostelería y Turismo	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco
0176 Recepción y reservas	Hostelería y Turismo	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco
0175 Gestión del departamento de pisos	Hostelería y Turismo	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco
0178 Comercialización de eventos	Hostelería y Turismo	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco
0174 Dirección de alojamientos turísticos	Hostelería y Turismo	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco
0177 Recursos humanos en el alojamiento	Hostelería y Turismo	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco
0173 Marketing turístico	Hostelería y Turismo	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco
0181 Proyecto de gestión de Alojamiento Turístico	Hostelería y Turismo	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco

<i>Módulo profesional</i>	<i>Especialidad del profesorado</i>	<i>Cuerpo</i>
0179 Inglés	Inglés	<i>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i> <i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i>
0180 Segunda lengua extranjera	Lengua extranjera	<i>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i> <i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i>
0182 Formación y Orientación Laboral	Formación y Orientación Laboral	<i>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i> <i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i>
0183 Empresa e Iniciativa Emprendedora	Formación y Orientación Laboral	<i>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i> <i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i>
0184 Formación en Centros de Trabajo	Hostelería y Turismo	<i>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i> <i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i>

o cualquier otra especialidad del profesorado que pueda aparecer en normativa reguladora.

Apartado 2.– Titulaciones equivalentes a efectos de docencia.

<i>Cuerpos</i>	<i>Especialidades</i>	<i>Titulaciones</i>
<i>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i>	<i>Formación y Orientación Laboral</i>	<i>Diplomada o Diplomado en Ciencias Empresariales.</i> <i>Diplomada o Diplomado en Relaciones Laborales.</i> <i>Diplomada o Diplomado en Trabajo Social.</i>
	<i>Empresa e Iniciativa Emprendedora</i>	<i>Diplomada o Diplomado en Educación Social.</i> <i>Diplomada o Diplomado en Gestión y Administración Pública.</i>
<i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i>	<i>Hostelería y Turismo</i>	<i>Diplomada o Diplomado en Turismo.</i>

o cualquier otra titulación que pueda aparecer en normativa reguladora.

Apartado 3.– Titulaciones requeridas para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título para los centros de titularidad privada o pública de otras Administraciones distintas a la educativa.

<i>Módulos profesionales</i>	<i>Titulaciones</i>
0171 Estructura del mercado turístico	<p><i>Licenciada o Licenciado, Ingeniera o Ingeniero, Arquitecta o Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</i></p> <p><i>Diplomada o Diplomado, Ingeniera Técnica o Ingeniero Técnico, Arquitecta Técnica o Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</i></p>
0172 Protocolo, relaciones públicas y atención al cliente	
0173 Marketing turístico	
0174 Dirección de alojamientos turísticos	
0175 Gestión del departamento de pisos	
0176 Recepción y reservas	
0177 Recursos humanos en el alojamiento	
0178 Comercialización de eventos	
0179 Inglés	
0180 Segunda lengua extranjera	
0181 Proyecto de gestión de Alojamiento Turístico	
0182 Formación y Orientación Laboral	
0183 Empresa e Iniciativa Emprendedora	

o cualquier otra titulación que pueda aparecer en normativa reguladora.

ANEXO V

CONVALIDACIONES ENTRE MÓDULOS PROFESIONALES ESTABLECIDOS AL AMPARO DE LA LEY ORGÁNICA 1/1990, DE 3 DE OCTUBRE, Y LOS ESTABLECIDOS AL AMPARO DE LA LEY ORGÁNICA 2/2006, DE 3 DE MAYO

<i>Módulos profesionales del ciclo formativo: Alojamiento (LOGSE 1/1990)</i>	<i>Módulos profesionales del ciclo formativo: Gestión de Alojamientos Turísticos (LOE 2/2006)</i>
<i>Recepción y atención al cliente</i>	<i>0176 Recepción y reservas 0177 Recursos humanos en el alojamiento 0172 Protocolo y relaciones públicas</i>
<i>Regiduría de pisos</i>	<i>0175 Gestión del departamento de pisos</i>
<i>Organización y control del alojamiento</i>	<i>0174 Dirección de alojamientos turísticos</i>
<i>Comercialización de productos y servicios turísticos</i>	<i>0173 Marketing turístico 0171 Estructura del mercado turístico</i>
<i>Primer idioma extranjero</i>	<i>0179 Inglés</i>
<i>Segundo idioma extranjero</i>	<i>0180 Segunda lengua extranjera</i>
<i>Formación y Orientación Laboral</i>	<i>0182 Formación y Orientación Laboral</i>
<i>Formación en Centro de Trabajo</i>	<i>0184 Formación en Centros de Trabajo</i>

ANEXO VI

CORRESPONDENCIA DE LAS UNIDADES DE COMPETENCIA CON LOS MÓDULOS PARA SU CONVALIDACIÓN, Y CORRESPONDENCIA DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES CON LAS UNIDADES DE COMPETENCIA PARA SU ACREDITACIÓN

Apartado 1.– Correspondencia de las unidades de competencia que se acrediten de acuerdo con lo establecido en el artículo 8 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, con los módulos profesionales.

<i>Unidad de competencia</i>	<i>Módulo profesional</i>
<i>UC0263_3: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas.</i>	<i>0173 Marketing turístico</i>
<i>UC0264_3: Realizar las actividades propias de la recepción.</i>	<i>0176 Recepción y reservas 0172 Protocolo y relaciones públicas</i>
<i>UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.</i>	<i>0176 Recepción y reservas 0175 Gestión del departamento de pisos</i>
<i>UC1067_3: Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente.</i>	<i>0175 Gestión del departamento de pisos 0172 Protocolo y relaciones públicas</i>
<i>UC1068_3: Supervisar los procesos del departamento de pisos.</i>	<i>0175 Gestión del departamento de pisos</i>
<i>UC1057_2 Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.</i>	<i>0179 Inglés (*)</i>

(*) Podrá convalidarse de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 66.4 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación.

Apartado 2.– La correspondencia de los módulos profesionales del presente título con las unidades de competencia para su acreditación es la siguiente:

<i>Módulo profesional</i>	<i>Unidad de competencia</i>
0176 Recepción y reservas 0173 Marketing turístico 0171 Estructura del mercado turístico	UC0263_3: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas.
0176 Recepción y reservas 0172 Protocolo y relaciones públicas	UC0264_3: Realizar las actividades propias de la recepción.
0176 Recepción y reservas 0175 Gestión del departamento de pisos 0177 Recursos humanos en el alojamiento	UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.
0174 Dirección de alojamientos turísticos	UC1042_2: Gestionar y comercializar servicios propios del alojamiento rural.
0172 Protocolo y relaciones públicas 0175 Gestión del departamento de pisos 0177 Recursos humanos en alojamiento	UC1067_3: Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente.
0175 Gestión del departamento de pisos	UC1068_3: Supervisar los procesos del departamento de pisos.
0179 Inglés	UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.