

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE**

Decreto 18/2010, de 26 de febrero, por el que se establece la estructura básica del currículo del ciclo formativo de Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos y su aplicación en la Comunidad Autónoma de La Rioja

I.B.36

El artículo 10.1 del Estatuto de Autonomía de La Rioja atribuye a nuestra Comunidad Autónoma la competencia de desarrollo legislativo y ejecución en relación con la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 27 de la Constitución y las Leyes Orgánicas que conforme con el apartado 1 del artículo 81 de la misma lo desarrollen, sin perjuicio de las facultades que atribuye al Estado el artículo 149.1.30 y de la Alta Inspección para su cumplimiento y garantía. El Real Decreto 1826/1998, de 28 de agosto, por el que se transfieren funciones y servicios de la Administración del estado a la Comunidad Autónoma de La Rioja en materia de enseñanza no universitaria, incluye la competencia para regular la aprobación del currículo de los distintos niveles, etapas, ciclos, grados y modalidades del sistema educativo, del que formarán parte, en todo caso, las enseñanzas mínimas fijadas por el Estado.

La Ley Orgánica 5/ 2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, establece los principios y fines del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional y define la formación profesional como un conjunto de acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las distintas profesiones, el acceso al empleo y la participación activa en la vida social, cultural y económica. En su artículo 10.1 dispone que las ofertas de formación referidas al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales sean los títulos y los certificados de profesionalidad.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, establece que la formación profesional, en el sistema educativo, tiene por finalidad preparar a los alumnos y las alumnas para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida, así como contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de una ciudadanía democrática, comprendiendo un conjunto de ciclos formativos con una organización modular, de duración variable y contenidos teórico-prácticos adecuados a los diversos campos profesionales. 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

Ambas Leyes Orgánicas determinan que serán las Administraciones educativas, en el ámbito de sus competencias, quienes establecerán los currículos adaptándolos al entorno socio-productivo, con la finalidad de que las enseñanzas respondan a las necesidades de cualificación del sector correspondiente.

El Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, determina los principios y la estructura de los títulos de formación profesional, definiendo los elementos que deben especificar las normas que el Gobierno dicte para regular dichos títulos y establecer sus contenidos mínimos. Asimismo, flexibiliza la oferta, el acceso, la admisión y la matrícula, con el fin de que las enseñanzas conducentes a los títulos de Técnico y Técnico Superior permitan la configuración de vías formativas adaptadas a las necesidades e intereses personales y el tránsito de la formación al trabajo y viceversa.

Este marco normativo hace necesaria una ordenación de los currículos de los títulos de la formación profesional del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de La Rioja que permita poner en marcha las nuevas titulaciones, adaptándolas a las peculiaridades de nuestro sistema productivo y dando cumplimiento al mismo tiempo a los requerimientos de flexibilidad en las vías para cursar estos estudios, de manera que se haga posible el aprendizaje a lo largo de la vida. Esta flexibilidad debe de aplicarse tanto en la organización de las enseñanzas, adaptando el funcionamiento de los centros docentes a las necesidades de la población, como en los desarrollos curriculares, posibilitando una rápida adaptación de éstos a los cambios tecnológicos y en los modos de producción.

El presente Decreto regula el currículo del título de Técnico Superior en Gestión de

Alojamientos Turísticos en la Comunidad, adaptándolo a las necesidades de la población y del sistema productivo de La Rioja.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Educación, Cultura y Deporte conforme con el Consejo Consultivo de La Rioja y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 26 de febrero de 2010, acuerda aprobar el siguiente,

Decreto

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

El presente Decreto tiene por objeto establecer para la Comunidad Autónoma de La Rioja, 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 fijan sus enseñanzas mínimas.

Capítulo II

Identificación del título y perfil profesional

Artículo 2. Identificación del título.

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

1. Denominación: Gestión de Alojamientos Turísticos.
2. Nivel: Formación Profesional de Grado Superior.
3. Duración: 2000 horas.
4. Familia Profesional: Hostelería y Turismo.
5. Referente europeo: CINE-5b (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

Artículo 3. Perfil profesional del título.

El perfil profesional del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos queda determinado por su competencia general, por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

Artículo 4. Competencia general.

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 del cliente.

Artículo 5. 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) 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.
- o) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- p) Gestionar su carrera profesional analizando las oportunidades de empleo, autoempleo y de aprendizaje.
- q) Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.

Artículo 6. Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

Cualificaciones profesionales completas:

a) HOT094_3: Recepción (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) HOT333_3: Gestión de pisos y limpieza en alojamientos (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.

UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.

Cualificaciones profesionales incompletas:

a) HOT326_2: Alojamiento rural (Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre):

UC1042_2: Gestionar y comercializar servicios propios del alojamiento rural.

Artículo 7. Entorno profesional.

1. Este 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 fundamentalmente por cuenta ajena, dada la gran inversión en inmovilizado que suele suponer el alojamiento, y que ejercen sus 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:

- a) Subdirector de alojamientos de establecimientos turísticos.
- b) Jefe de recepción.
- c) Encargado de reservas.
- d) Jefe de reservas.
- e) Coordinador de calidad.
- f) Gobernanta o encargada general del servicio de pisos y limpieza.
- g) Subgobernanta o encargada de sección del servicio de pisos y limpieza.
- h) Gestor de alojamiento en residencias, hospitales y similares.
- i) Gestor de alojamiento en casas rurales.
- j) Coordinador de eventos.
- k) Jefe de ventas en establecimientos de alojamientos turísticos.
- l) Comercial de establecimientos de alojamientos turísticos.

Capítulo III

Enseñanzas del ciclo formativo y parámetros básicos de contexto

Artículo 8. Objetivos generales.

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- a) Identificar los sistemas de gestión analizando sus prestaciones y adecuación a las necesidades del establecimiento para optimizar la explotación del mismo.
- 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, supervisarlos o realizarlos 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 al cliente para supervisar dicha atención.
- k) Identificar las normas de seguridad laboral, medioambiental 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.
- o) 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.
- p) 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.
- q) 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.
- r) Reconocer las oportunidades de negocio, identificando y analizando demandas del mercado para crear y gestionar una pequeña empresa.
- s) 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.

Artículo 9. Módulos profesionales.

Los módulos profesionales de este ciclo formativo:

- a) Quedan desarrollados en el Anexo I del presente Decreto, cumpliendo lo previsto en el artículo 14 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre.
- b) Son los que a continuación se relacionan:
 - 0171. Estructura del mercado turístico.
 - 0172. Protocolo y relaciones públicas.
 - 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.
 - 0184. Formación en Centros de Trabajo.
- c) La duración y distribución por curso escolar de los módulos profesionales del ciclo formativo, queda determinado en el Anexo II del presente decreto.

Artículo 10. Espacios y equipamientos.

1. Los espacios y equipamientos necesarios para el desarrollo de las enseñanzas de este ciclo formativo son los establecidos en el Anexo III de este decreto.

2. Los espacios dispondrán de la superficie necesaria y suficiente para desarrollar las actividades de enseñanza que se deriven de los resultados de aprendizaje de cada uno de los módulos profesionales que se imparten en cada uno de los espacios, además deberán cumplir las siguientes condiciones:

a) La superficie se establecerá en función del número de personas que ocupen el espacio formativo y deberá permitir el desarrollo de las actividades de enseñanza-aprendizaje con la "ergonomía" y la movilidad requerida dentro del mismo.

b) Cubrir la necesidad espacial de mobiliario, equipamiento e instrumentos auxiliares de trabajo, así como la observación de los espacios o superficies de seguridad de las máquinas y equipos en su funcionamiento.

c) Cumplir con la normativa referida a la prevención de riesgos laborales, la seguridad y salud en el puesto de trabajo y cuantas otras normas les sean de aplicación.

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

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

5. Los equipamientos que se incluyen en cada espacio han de ser los necesarios y suficientes para garantizar la adquisición de los resultados de aprendizaje y la calidad de la enseñanza a los alumnos según el sistema de calidad adoptado, además deberán cumplir las siguientes condiciones:

a) El equipamiento (equipos, máquinas, etc.) dispondrá de la instalación necesaria para su correcto funcionamiento, cumplirá con las normas de seguridad y prevención de riesgos y con cuantas otras sean de aplicación.

b) La cantidad y características del equipamiento deberá estar en función del número de alumnos y permitir la adquisición de los resultados de aprendizaje, teniendo en cuenta los criterios de evaluación y los contenidos que se incluyen en cada uno de los módulos profesionales que se impartan en los referidos espacios.

Artículo 11. Profesorado.

1. La atribución docente de los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas de este ciclo formativo corresponde al profesorado del Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria y del Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional, según proceda, de las especialidades establecidas en el Anexo IV a) de este decreto.

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 anteriores son, para las distintas especialidades del profesorado, las recogidas en el Anexo IV b) del presente decreto.

3. Las titulaciones requeridas y los requisitos necesarios para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título para el profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras administraciones distintas de las educativas se concretan en el Anexo IV c) del presente 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, y correspondencia de módulos profesionales con las unidades de competencia

Artículo 12. 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 que hayan cursado la modalidad de Bachillerato de Humanidades y Ciencias Sociales.

Artículo 13. Acceso y vinculación a otros estudios.

1. El título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos permite el acceso directo para cursar cualquier otro ciclo formativo de grado superior, en las condiciones de acceso que se establezcan.

2. El título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos permite el acceso directo a las enseñanzas conducentes a los títulos universitarios de grado en las condiciones de

admisión que se establezcan.

Artículo 14. Convalidaciones y exenciones.

1. Las convalidaciones de módulos profesionales de los títulos de formación profesional establecidos al amparo de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, con los módulos profesionales de los títulos establecidos al amparo de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, se establecen en el Anexo V del presente decreto.

2. Serán objeto de convalidación los módulos profesionales, comunes a varios ciclos formativos, de igual denominación, contenidos, objetivos expresados como resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y similar duración. No obstante lo anterior, y de acuerdo con el artículo 45.2 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, quienes hubieran superado el módulo profesional de Formación y orientación laboral o el módulo profesional de Empresa e iniciativa emprendedora en cualquiera de los ciclos formativos correspondientes a los títulos establecidos al amparo de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación tendrán convalidados dichos módulos en cualquier otro ciclo formativo establecido al amparo de la misma ley.

3. El módulo profesional de Formación y orientación laboral de cualquier Título de formación profesional podrá ser objeto de convalidación siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 45.3 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, que se acredite, al menos, un 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.

4. De acuerdo con lo establecido en el artículo 49 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, 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.

Artículo 15. Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación, convalidación o exención.

1. La correspondencia de las unidades de competencia con los módulos profesionales que forman las enseñanzas del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos para su convalidación o exención queda determinada en el Anexo VI a) de este decreto.

2. La correspondencia de los módulos profesionales que forman las enseñanzas del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos con las unidades de competencia para su acreditación, queda determinada en el Anexo VI b) de este decreto.

Artículo 16. Equivalencias y efectos académicos y 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 Hostelería, 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 este Decreto.

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. Incluye también otras competencias lingüísticas propias del título académico. Por tanto, esta circunstancia queda reflejada en el Anexo VI.

Artículo 17. Oferta a distancia y otras modalidades.

La Dirección General competente en la materia regulará la autorización y aspectos básicos, como la duración y secuenciación de los módulos profesionales, de la posible oferta de las

enseñanzas de este Ciclo Formativo, en modalidad de oferta completa distinta de la establecida en régimen general, así como, para la enseñanza a distancia u otras modalidades. Disposición transitoria. Elaboración del proyecto curricular y de las programaciones didácticas. Los centros educativos dispondrán de un período de dos cursos escolares para elaborar el proyecto curricular del ciclo formativo y crear las programaciones didácticas de acuerdo a lo dispuesto en este Decreto.

Disposición final primera. Implantación del nuevo currículo.

En la implantación del currículo regulado en el presente Decreto, se tendrá en cuenta el siguiente calendario:

- a) En el curso 2008/2009, se implantará el currículo de los módulos profesionales del primer curso del ciclo formativo.
- b) En el curso 2009/2010, se implantará el currículo de los módulos profesionales del segundo curso del ciclo formativo.

Disposición final segunda. Habilitación para la ejecución.

Se faculta a la Dirección General competente en materia de Formación Profesional a dictar las disposiciones necesarias para la aplicación del presente Decreto.

Disposición final tercera. Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de La Rioja.

Logroño, 26 de febrero de 2010.- El Presidente, Pedro Sanz Alonso.- El Consejero de Educación, Cultura y Deporte, Luis Alegre Galilea.

Anexo I

Módulos profesionales

Módulo Profesional: Estructura del mercado turístico.

Código: 0171

Equivalencia en créditos ECTS: 7

Curso: 1º

Duración: 140 horas

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) 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

d 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 ha conceptualizado y determinado los factores de la demanda turística.

b) Se ha clasificado a los clientes por su tipología y nacionalidad.

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

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

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

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

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

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

Contenidos básicos:

Contextualización del sector turístico.

- Definición y elementos que caracterizan al turismo.

- Diferencias entre turista, visitante y excursionista.

- Evolución del turismo.

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

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

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

- Valoración del profesional turístico en el ámbito de su profesión.

Identificación de las tipologías turísticas y sus tendencias.

- Tipologías turísticas y sus características.

- Localización geográfica de las principales tipologías turísticas.

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

- Ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.

- Tendencias de las tipologías turísticas nacionales.

- Tendencias de las tipologías turísticas internacionales.

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

Análisis de la oferta turística.

- La oferta turística. Elementos y estructuras.

- La intermediación turística. Canales de distribución.

- Empresas de alojamientos turísticos. Definición. Tipología. Características. Distribución.

- Los medios de transporte turísticos.

- La oferta complementaria.

- El núcleo turístico.

- Importancia económica del turismo para el núcleo turístico.

Caracterización de la demanda turística.

- Definición. Factores de la demanda turística.

- Clasificación de los clientes.

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

- Motivaciones de la demanda turística.

- Estacionalidad de la demanda. Acciones de desestacionalización.

- Metodología de compra.

- Tendencias actuales de la demanda turística.

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

Orientaciones pedagógicas

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para situar al alumno en el contexto del mercado del turismo, dotándolo de conocimientos básicos de cómo está estructurado dicho mercado a nivel local, nacional e internacional, haciéndole comprender la importancia de este sector para el desarrollo económico de un área determinada.

Este módulo incluye aspectos como:

- Una introducción básica al mundo del turismo.
- Las tipologías turísticas y su distribución espacial.
- Principales características de la oferta.
- Elementos básicos de la demanda.

La formación del módulo contribuye a alcanzar el objetivo general c) del ciclo formativo y las competencias b) y c) del título.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza aprendizaje que permitan alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- La aplicación de las nuevas tecnologías y aplicaciones informáticas de gestión de la información.
- Investigación del mercado turístico, ya que este es cambiante y necesita de una constante actualización tanto de las tendencias de la demanda como de la oferta.
- Análisis y caracterización de los elementos básicos que componen el mercado turístico.
- El funcionamiento básico de los distintos sectores o empresas que configuran la oferta.
- La caracterización y elementos que condicionan la demanda del mercado turístico.

Módulo Profesional: Protocolo y relaciones públicas.

Código: 0172

Equivalencia en créditos ECTS: 8

Curso: 1º

Duración: 140 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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 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 según la naturaleza, el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado la naturaleza y el tipo de actos a organizar.
- b) Se ha diseñado un manual protocolario y de comunicación.
- c) Se ha identificado el público al que va dirigido.
- d) Se han identificado los elementos de organización y diseño de actos protocolarios empresariales (presidencia, invitados, 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 (RR.PP.) en el ámbito turístico seleccionando y aplicando las técnicas asociadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los fundamentos y principios de las RR.PP.
- b) Se han identificado y caracterizado los elementos de identidad corporativa en empresas e instituciones turísticas.
- c) Se han identificado las principales marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.
- d) Se ha identificado y clasificado el concepto de imagen corporativa y sus componentes.

- e) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas e instituciones turísticas.
- f) Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.
- g) Se han aplicado diversas técnicas de expresión verbal y no verbal.
- h) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.
- i) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación dependiendo del producto a comunicar.
- j) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas e instituciones turísticas.

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

Criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de cliente.
- 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 los clientes, superiores y compañeros.
- e) Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional.
- f) Se ha seguido una actitud de discreción.
- g) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

Contenidos básicos:

Aplicación del protocolo institucional.

- Definición y elementos de protocolo institucional.
- Tipos de presidencias en actos oficiales.
- Sistemas de organización de invitados.
- Interés por la normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las Comunidades -Autónomas.
- Proyección de actos protocolarios.
- Diseño de invitaciones.
- Ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.

Aplicación del protocolo empresarial.

- Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.

- Identificación del público objetivo y adecuación del acto.
 - Diseño y contenido del manual protocolario y de comunicación de una empresa.
 - Diseño y elementos de los actos protocolarios empresariales.
 - Documentación.
 - Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar.
 - Presupuesto económico como condicionante del acto protocolario.
- Aplicación de los fundamentos y los elementos de las RR.PP. en el ámbito turístico.
- Definición y principios.
 - Aplicación y valoración de las RR.PP. en el ámbito turístico empresarial e institucional.
 - Identidad corporativa e institucional.
 - Definición, elementos de la identidad, marcas, logotipos y manuales corporativos.
 - Recursos de las relaciones públicas.
 - La imagen corporativa: Identificación, clasificación y análisis de sus componentes.
 - La expresión corporal. La imagen personal. Habilidades sociales.
 - Tipos de imagen: real y proyectada.
 - Factores de riesgo de imagen. Caracterización y valoración.
 - La imagen del turismo español.
- Comunicación con los clientes.
- Proceso de la comunicación.
 - Canales de comunicación.
 - Comunicación dentro y fuera de la empresa/institución.
 - Comunicación no verbal.
 - Comunicación verbal.
 - Identificación y análisis de las técnicas de expresión oral y escrita.
 - Modalidades de atención al cliente.
 - Variables de la atención al cliente.
 - Recursos de las relaciones públicas aplicadas en la comunicación con los clientes:
 - Identificación y análisis.
 - Tipos de recursos.
 - Caracterización y aplicación en el sector turístico.
 - Puntos clave de una buena atención al cliente según la fase de contacto de este con la empresa.
- Desarrollo de la Atención al cliente:
- Definición de cliente y objetivos de la atención al cliente
 - Variables de la atención al cliente: Personal informado. Personal motivado
 - Modalidades de atención al cliente:
 - Contacto directo:
 - Aspecto lingüístico. Imagen emitida
 - Imagen emitida:
 - Lugar de acogida.
 - Imagen personal
 - Elementos del contacto no directo.
- Utilización de técnicas de comunicación con los clientes:
- Tipos de clientes.
 - Interés en prestar una correcta atención al cliente.
 - Puntos clave de una buena atención al cliente según la fase de contacto de este con la empresa.
 - Técnicas de dinamización e interacción grupal.
- Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Definición de quejas, reclamaciones y sugerencias.
 - Diferencias entre la queja y la reclamación formal.
 - Principales motivos de quejas del cliente de las empresas de hostelería y turismo.
 - Elementos de recogida de quejas, reclamaciones o sugerencias.
 - Valoración de la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.
 - Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.
 - Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.
 - Diseño de manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.
- Actitudes de atención al cliente.

- Actitud de servicio al cliente.
- Actitud de empatía
- Valoración de la importancia de una actitud de simpatía
- Actitud de respeto hacia clientes, superiores, personal dependiente y compañeros.
- Actitud profesional.
- El valor de la discreción dentro del ámbito laboral.
- El valor de la imagen corporativa.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones de atención al cliente y conocimientos del protocolo institucional y empresarial.

Las funciones de atención al cliente y conocimientos del protocolo institucional y empresarial incluye aspectos como:

- Protocolo institucional básico.
- Protocolo empresarial.
- Elementos de una correcta atención al cliente.
- Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Actitudes básicas referentes a una correcta atención al cliente.

La formación del módulo se relaciona con el objetivo general j), y permite alcanzar las competencias g), h) y j).

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Trabajar las actitudes de los alumnos en referencia a todos los aspectos relacionados con la atención al cliente.
- Dotarlos de herramientas básicas de protocolo institucional.
- Análisis y proyección del protocolo en los actos empresariales.
- Herramientas de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.

Módulo Profesional: Marketing turístico.

Código: 0173

Equivalencia en créditos ECTS: 10

Curso: 1º

Duración: 160 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado las nuevas tecnologías y su utilización.
- b) Se han identificado las aplicaciones de las nuevas tecnologías en marketing.
- c) Se ha valorado la utilización de la Red para comercializar productos-servicios turísticos.
- d) Se han utilizado las aplicaciones ofimáticas de base de datos.
- e) Se han reconocido la aplicación de una base de datos para la investigación comercial y para crear una ventaja competitiva.
- f) Se han determinado los factores que influyen en el marketing directo.
- g) Se ha establecido las pautas para el desarrollo de una estrategia de marketing directo combinado.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las necesidades y motivaciones de los consumidores de productos-servicios turísticos.
- b) Se han identificado las fases del proceso de decisión de compra en el consumidor.
- c) Se han caracterizado los agentes implicados en el proceso de decisión de compra.
- d) Se ha analizado el impacto psicosocial del marketing, la publicidad y las relaciones públicas y su incidencia en el proceso de compra.

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

f) Se han descrito y valorado la percepción y satisfacción de los consumidores 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 consumidores origen del consumerismo, así como su evolución en España.

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

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

e) Se ha identificado la normativa que protege al consumidor en la U.E. y en España.

f) Se han analizado los derechos y deberes de los consumidores.

Contenidos básicos:

Caracterización del marketing turístico.

- Marketing. Concepto y terminología básica.

- Marketing turístico.

- Relación con el sector de la hostelería y el turismo.

- Características de los servicios y productos turísticos.

- Evolución de la función del marketing: orientación hacia el consumidor.

- Enfoques de la dirección del marketing.

- El futuro del marketing.

Interpretación de la segmentación de mercados turísticos.

- Concepto de segmentación y su utilidad.

- Requisitos para que la segmentación sea efectiva.

- Variables de segmentación más utilizadas en turismo.

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

- Tipos de estrategias de cobertura del mercado.

- Posicionamiento en el mercado:

-- Conceptos.

-- Estrategias.

-- Métodos.

- Mapas perceptuales.

- Instrumentos comerciales y compatibilidad de los segmentos.

Identificación del marketing-mix y sus elementos.

- Producto, precio, distribución/comercialización y promoción.

- Definición, aplicación y estrategias.

- El producto-servicio. Niveles y elementos.

- La "servucción".

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

- Desarrollo y lanzamiento de los nuevos productos turísticos.

- Políticas de marcas en el sector turístico.

Políticas de precios en el sector turístico:

- Importancia como instrumento comercial.

- Condicionantes.

- Métodos de fijación de precios.

La promoción turística en el mix promocional:

- La publicidad, las RRPP y las promociones de ventas/merchandising y su relevancia en el sector turístico.

- Materiales de promoción.

- Etapas en la producción de los mismos.

- Función de éstos en las empresas turísticas.

- Las ferias turísticas, Work shops, Fam-trips y otros.

Análisis de las nuevas tecnologías aplicadas al marketing turístico.

- Marketing directo en turismo y nuevas tecnologías.

- Concepto, evolución, elementos y principios marketing en internet.

- Creación y mantenimiento de bases de datos.

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

- Marketing directo. Factores que influyen en su expansión.

- Materiales de soporte y de desarrollo de políticas de marketing directo.
 - El marketing directo y su desarrollo.
- Caracterización del plan de marketing.
- Plan de marketing. Elementos y Finalidad.
 - Conexiones y relaciones con otros ámbitos de la empresa e instituciones.
 - Análisis y previsiones sobre los factores del entorno.
 - Segmentación y público objetivo.
 - Planes de acción: estrategias y tácticas.
 - Objetivos y cuotas de ventas.
 - Recursos necesarios para respaldar las estrategias y alcanzar los objetivos.
 - Seguimiento y control del marketing.
 - Presentación y promoción del plan.
 - Auditoria ambiental del plan.

Interpretación del proceso de decisión en el consumidor.

- Necesidades y motivaciones de los consumidores.
- Fases del proceso de decisión.
- Postcompra y fidelización.
- Tendencias de consumo.
- Los nuevos consumidores en el sector turístico.
- Bienestar y calidad de vida en el consumo.
- Herramientas de control de la calidad y la satisfacción del cliente. Implementación en empresas del sector turístico.

Caracterización de los criterios de consumerismo.

- Descripción y análisis de sistemas y conceptos básicos.
- El consumerismo.
- Descripción, concepto y características.
- La evolución en España.
- La reacción de la empresa y su respuesta.
- Normativa que regula al consumidor y sus derechos en la U.E. y en España: legislación genérica y específica.
- Derechos y deberes de los consumidores.
- Reclamaciones.

Orientaciones pedagógicas

Este módulo profesional tiene como finalidad la adquisición de competencias básicas e iniciales en el ámbito profesional turístico de temas de introducción y aplicación de conceptos y criterios específicos del marketing.

Se desarrollan en él aspectos relacionados con los modelos básicos de marketing y las técnicas más empleadas en turismo desde una óptica científica y mostrándolos en su aplicación real y práctica.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- Los planes de marketing.
- Tareas de comercialización y comunicación de los productos.
- Aumentar el número de visitantes, reservas y ventas.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales c), e) y j) del ciclo formativo, y las competencias b), c) y g) del título.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Descripción, variedades, características de los distintos vocablos del marketing y diferenciación de conceptos.
- La descripción, acopio de documentación necesaria, aplicación de fases, entre otras, para elaborar un folleto.
- Las fases necesarias y las pautas a seguir para elaborar un plan de marketing y para presentarlo.
- La aplicación de las nuevas fórmulas de marketing adaptadas a las tendencias más actuales.

Módulo Profesional: Dirección de alojamientos turísticos.

Código: 0174

Equivalencia en créditos ECTS: 16

Curso: 2º

Duración: 210 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación

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

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

Criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación:

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

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) 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.

Contenidos básicos:

Coordinación del área de alojamiento.

- Normativa estatal o autonómica de establecimientos de alojamiento turístico.
- Concepto de planificación y terminología básica.
- Proceso de planificación.
- Utilización de herramientas de análisis y toma de decisiones empresariales.
- Concepto de organización empresarial.
- Principios, sistemas y tipos de organización.
- Departamentalización.
- Estructuras organizativas propias del alojamiento.
- Valoración positiva de las relaciones interdepartamentales.
- Diseño de organizagramas.
- Descripción de puestos de trabajo.

Determinación de la rentabilidad económica y financiera de proyectos menores de inversión

empresarial.

- Concepto de Patrimonio. Elementos y masas patrimoniales.
- Clasificación del patrimonio.
- Análisis de balances y cuenta de resultados.
- Análisis financiero de la estructura de la empresa.
- Análisis económico de la empresa.
- Concepto de inversión.
- Proceso de inversión.
- Tipos de inversión.
- Valoración y selección de inversiones.
- Concepto de financiación.
- Fuentes de financiación empresarial. Propias (autofinanciación y amortización) y externas.
- Cálculo de los costes de las fuentes de financiación. Selección de las mismas.
- Valoración de la responsabilidad en la toma de decisiones sobre inversión y financiación.

Control de la explotación económica.

- Concepto de presupuestos. Finalidad y funciones. Tipos de presupuestos.
- Análisis de la estructura de ingresos y gastos.
- Sistemas estandarizados de presentación de presupuestos.
- Control de presupuestos. Desviaciones y medidas correctoras.
- Control presupuestario de los departamentos productivos.

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

- Concepto, evolución, elementos y principios rectores de la calidad en el Sector turístico.
- Objetivos generales y objetivos instrumentales en el subsector de las empresas de alojamiento turísticos.
- Gestión por procesos.
- Manejo de las herramientas de gestión de la calidad: Ciclo de gestión de la calidad. Autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas indicadores, sistema de encuesta, sistema de quejas y sugerencias.

Coordinación del sistema de gestión ambiental.

- Conciencia de una correcta gestión ambiental en los establecimientos de alojamiento turísticos.
- Gestión de residuos.
- Introducción a la gestión ambiental: Conceptualización. Características y sistemas de gestión ISO 14001:96 y EMAS.
- Análisis previo a la implantación de un sistema de Gestión Medioambiental.
- Objetivos y Metas.
- Diseñar estructuras, responsabilidades y planes de formación en Gestión Medioambiental.
- Cumplimentación de la documentación.
- Control operacional.
- Establecer planes de emergencia.
- Capacidad de respuesta ante eventualidades.
- Seguimiento y medición.
- Gestión de las No Conformidades.
- Sistemas de auditorías: Internas y externas.
- Conciencia de una correcta Gestión Medioambiental en los establecimientos de alojamiento turísticos.

Dirección de establecimientos de alojamiento rural.

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

Orientaciones pedagógicas

Este módulo da respuesta a la planificación, organización y control de los establecimientos de alojamiento turísticos. Las funciones de planificación, organización y control del establecimiento incluyen aspectos como:

- Planificación a corto, medio y largo plazo.
- Organización general y departamental del establecimiento.
- Análisis de las estructuras financieras y económicas de la empresa.
- Análisis de la necesidad de realizar inversiones.
- Estudio de las fuentes de financiación.

- Cálculo y asignación de costes.
- Previsión de ingresos.
- Diseño y cálculo de presupuestos.
- Ingeniería de menús y de oferta de bar y restaurante.
- Sistemas de calidad.
- Sistemas de Gestión Medioambiental.

La formación del módulo se relaciona con los objetivos generales a), b), d), h), j) l), m), n) y o) y permite alcanzar las competencias: a), b), d), e), g) h), i), j), l) y n).

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Análisis de los sistemas de planificación, organización y gestión de las empresas del sector.
- Investigación de nuevos sistemas de gestión departamentales.
- Utilizar aplicaciones de ofimática. Utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.
- Aplicación de programas informáticos de organización y gestión para establecimientos de alojamientos turísticos.
- Técnicas de dirección y negociación.
- Análisis de los métodos de implantación y control de la calidad.
- Análisis de los sistemas de gestión medioambiental.

Módulo Profesional: Gestión del departamento de pisos.

Código: 0175

Equivalencia en créditos ECTS: 8

Curso: 1º

Duración: 140 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han relacionado diferentes modelos de organización del departamento de pisos con diferentes tipos y modalidades de establecimientos.
- b) Se han justificado los procesos propios del departamento de pisos que puedan resultar adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios.
- c) Se han identificado y justificado los elementos materiales y su distribución según criterios de ergonomía y fluidez de trabajo, así como en función de los diferentes tipos y características de los establecimientos.
- d) Se han 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.
- 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.

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 ha 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 clientes 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) 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 ha 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.

Contenidos básicos:

Organización del departamento de pisos.

- Modelos característicos de organización del departamento de pisos: descripción y comparación.
- Organización de los espacios físicos de las zonas de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería.
- Ubicación y distribución en planta de quipos, máquinas y mobiliario.
- Métodos de trabajo:

- La planificación del trabajo.
- Métodos de mejora de la producción.
- Métodos de medición de la actividad productiva.
- Medición de tiempos: cronometraje.
- Métodos basados en la ergonomía.
- Métodos basados en la experiencia.
- Planes de trabajo del departamento de pisos.
- Recursos humanos y materiales.
- Confección de horarios y turnos de trabajo.
- Cálculo y asignación de tiempos.
- La organización y distribución de tareas.

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

- Métodos de identificación de necesidades de aprovisionamiento.
- Procesos de compras: Selección de proveedores. Solicitudes de compras. Recepción de los productos. Verificación y comprobación del pedido.
- Sistemas y procesos de aprovisionamiento.
- Cálculo de los diferentes niveles de stocks del almacén.
- Realización de inventarios.
- Valoración de existencias.
- Importancia del orden en el almacén.
- Cumplimiento de las normas de gestión ambiental en el almacén.

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

- Objetivos, funciones y relaciones con otros departamentos.
- Competencias del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería en materia de mantenimiento de instalaciones, equipos y mobiliario.
- Tipos de mantenimientos: preventivo, correctivo y mixto.
- Elaboración y cumplimiento de documentación. Control del nivel de conservación de las instalaciones.
- Normativa de seguridad e higiene laboral.

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

- Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de limpieza de equipos y mobiliario y de tratamiento de superficies.
- Aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
- Ejecución y de control de resultados.
- Programas de limpieza de locales, instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento.
- Análisis y evaluación de productos de limpieza. Rendimientos. Condiciones para su utilización. Riesgos: identificación, causas más comunes y prevención.
- Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad, higiene, limpieza y mantenimiento en el uso de locales, instalaciones, mobiliario, equipos y materiales propios del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería.
- Organización y funcionamiento del subdepartamento de lavandería y lencería.
- Procedimientos de bajas y descartes.
- Establecimiento de rutinas de adecuadas de mantenimiento preventivo.
- Coordinación de los procesos de lavado, planchado y costura.
- Administración de la lavandería. Control diario de la producción. Control de consumo de suministros. Rentabilidad del departamento de lavandería. Documentos de control.
- Pulcritud y orden en la realización de los procesos de pisos, lavandería y lencería.

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

- Identificación de estilos y tendencias arquitectónicas del mobiliario de pisos y áreas públicas.
- Clasificación, descripción y medidas básicas del mobiliario según características, funciones, aplicaciones, tipo y categoría del alojamiento.
- Ubicación y distribución.
- Recursos y tipos de decoración. Ambientación musical. Sistemas de iluminación.

Aplicaciones.

- Revestimientos, alfombras y cortinas: clasificación, caracterización según tipo, categoría y fórmula de alojamiento.
- Técnicas decorativas: clasificación, descripción y aplicación. Decoración floral y frutal: análisis de técnicas y aplicaciones.
- Valoración de las técnicas de decoración y ambientación en los establecimientos de

alojamiento turísticos. Valoración de las nuevas tendencias, estilos y diseño de las empresas de alojamientos turísticos.

Orientaciones pedagógicas

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones de organización y gestión del departamento de pisos. Las funciones de control y gestión del departamento de pisos incluyen aspectos como:

- Organización y asignación de recursos del departamento.
- Gestión del material inventariable y procesos de compras.
- Control de mantenimiento de la maquinaria e instalaciones.
- Supervisión de los procesos de limpieza, lavandería y lencería.
- Aplicación de técnicas de decoración y ambientación.

La formación del módulo se relaciona con los objetivos generales a), b), g) k) y n), y permite alcanzar las competencias: a), d), i), l) y n).

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- La utilización de las nuevas tecnologías y aplicaciones informáticas de gestión de pisos, personal y economato.
- Optimización de los recursos humanos.
- Manejo de maquinaria y equipos del departamento, así como de su conservación.
- Aplicación de sistemas novedosos de gestión departamental.
- Técnicas de atención al cliente.
- Técnicas de decoración y ambientación de establecimientos de alojamiento turísticos

Módulo Profesional: Recepción y reservas.

Código: 0176

Equivalencia en créditos ECTS: 10

Curso: 1º

Duración: 190 horas

Resultados de aprendizaje y Criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los objetivos, funciones y tareas propias del departamento y subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería.
- b) Se han explicado criterios de organización departamental en función de la tipología del establecimiento, objetivos empresariales, segmentación de la oferta y funcionalidad.
- c) Se han determinado las fuentes de información interna y externa necesarias para el funcionamiento del departamento.
- d) Se han justificado los procesos propios del departamento y subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería que puedan resultar adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios.
- e) Se han identificado y justificado los elementos materiales y su distribución en las áreas de recepción, reservas y conserjería según criterios de ergonomía y fluidez de trabajo, así como en función de los diferentes tipos y características de los establecimientos de alojamiento.
- f) Se han enumerado los factores que determinan las necesidades de personal, en función del tipo de establecimiento, clientela y ocupación.
- g) Se han operado aplicaciones informáticas propias de la gestión de recepción, reservas y conserjería.
- 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 cliente o fuente de reservas.
- d) Se han interpretado los diferentes contratos y condiciones negociadas con clientes y fuentes de reservas.
- e) Se han identificado los diferentes precios y tarifas, aspectos legales y garantías exigibles.
- f) Se han operado sistemas de gestión de las reservas diseñando precios y tarifas según el tipo

de cliente, fuente de reserva o nivel de ocupación.

g) Se han recogido, registrado y archivado las reservas recibidas, manejando las aplicaciones informáticas de reservas.

h) Se modifican o anulan reservas según peticiones de clientes o fuentes de reservas, aplicando las penalizaciones pertinentes según los casos.

i) Se han supervisado los niveles de reservas y ocupación prevista estableciendo protocolos de corrección de desvíos según las previsiones de ocupación.

j) Se ha identificado la documentación generada por las reservas para su información al resto de departamentos y su tratamiento posterior.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han obtenido listados de llegadas previstas, sobre la base de las reservas registradas, con antelación la llegada de los clientes.

b) Se han establecido los protocolos a seguir en caso de "overbooking" o sobreocupación, cumpliendo siempre la normativa legal vigente y teniendo en cuenta los criterios de rentabilidad económica.

c) Se ha justificado la asignación previa de unidades de alojamiento a las reservas recibidas, sobre la base de las peticiones de los clientes, disponibilidad de tipos de alojamientos y criterios de funcionalidad.

d) Se han descrito relaciones interdepartamentales, previas a la entrada del cliente, con los departamentos de pisos, cocina, sala y todos aquellos que según las características del establecimiento turístico sea necesaria dicha relación.

e) Se han identificado y cumplimentado todos los documentos relativos al registro de los clientes, con o sin reserva previa, a la entrada en el establecimiento, manejando aplicaciones informáticas.

f) Se han definido los diferentes métodos de registro anticipado de clientes.

g) Se han emitido las acreditaciones y elementos de acceso a las unidades de alojamiento, así como las órdenes de atenciones especiales, según el caso.

h) Se han especificado los diferentes tipos de información que el cliente necesita a su llegada al establecimiento.

i) Se ha aplicado los protocolos de traslado e instalación del equipaje, así como el acompañamiento del cliente a la unidad de alojamiento.

j) Se ha cumplido la normativa legal vigente relativa a los diferentes servicios, características, precios y reservas de los establecimientos de alojamiento turístico

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

Criterios de evaluación:

a) Se han elaborado los listados de ocupación por unidad de alojamiento, cliente, ocupación total.

b) Se han elaborado y actualizado del planning de ocupación del establecimiento turístico.

c) Se ha operado con los medios informáticos y de telecomunicaciones relativos al departamento de recepción.

d) Se ha gestionado el rack de habitaciones manualmente o por medios informáticos según las características técnicas del establecimiento.

e) Se han establecido los protocolos de actuación en caso de cambio de estatus de la estancia o de demandas especiales, siempre bajo petición de los clientes.

f) Se ha especificado la información a transmitir a los clientes y bajo que soporte en caso de que el cambio de estatus de la estancia del cliente requiera una valoración económica.

g) Se han descrito los procedimientos necesarios a la hora de cumplir las demandas de los clientes (cambio de unidad de alojamiento, mantenimiento, extras).

h) Se han identificado los procesos propios de recepción.

i) Se han caracterizado los procesos propios de conserjería, tales como: correspondencia, mensajes, telecomunicaciones, despertador, cambio de moneda extranjera, alquiler de cajas de seguridad, reserva de servicios en otros establecimientos, alquiler de vehículos, venta de pequeños artículos, emisión de nuevas acreditaciones o elementos de acceso a las unidades de alojamiento, control de acceso a las instalaciones.

j) Se han registrado los consumos diarios o extras de los clientes manejando medios informáticos.

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

aplicando los procedimientos estandarizados.

Criterios de evaluación:

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

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

Contenidos básicos:

Supervisión del departamento de recepción.

- Organización del departamento de recepción.
- Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
- Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.
- Aplicación de técnicas de negociación a la hora de organizar y gestionar los recursos humanos, materiales y económicos.
- Descripción de las relaciones del jefe de recepción con otros jefes de departamentos y dirección del establecimiento de alojamiento turístico.
- Integración en el grupo y actividad.
- Dinamización de las reuniones a la hora de organizar y controlar las actividades de recepción.

Control del personal:

- Establecimiento de planes de trabajo y priorización de tareas.
- Determinar las necesidades de personal.
- Cumplimiento los objetivos de productividad.
- Asignación de turnos y tareas de trabajo.
- Adaptación al contexto a la hora de controlar, organizar e innovar el departamento de recepción.

Optimización de la ocupación del establecimiento.

- Operaciones de reservas.
- Objetivos, funciones y tareas del subdepartamento de reservas.
- Oferta en los establecimientos de alojamiento turísticos: unidades de alojamiento, servicios, complementos, planos de distribución del establecimiento. Tipos de clientes.
- Fuentes de reservas. Tipos de reservas.
- Contratos de alojamiento. Negociación.
- Diseño de tarifas según fuentes de reservas, clientes, nivel de ocupación.

- Procedimiento de toma de reservas- Individuales, grupos.
 - Cancelación, modificación y penalizaciones.
 - Correcta toma de reservas y su gestión posterior.
 - Control de la ocupación. Overbooking. Sobreocupación.
 - Listados de reservas.
 - Sistemas informáticos de gestión de reservas.
 - Archivo histórico de reservas.
 - Documentación de reservas. Gestión e información interdepartamental.
 - Normativa legal sobre precios, garantías y reservas.
- Formalización de operaciones previas a la entrada del cliente.
- Control de la disponibilidad de unidades de alojamiento.
 - Overbooking: Concepto. Causas. Soluciones de prevención y de resolución cuando ya se ha producido.
 - Valoración de una correcta gestión de la ocupación.
 - Sobreocupación.
 - Non-shows.
 - Criterios de funcionalidad a la hora de asignar unidades de alojamiento.
 - Descripción del intercambio de información entre la recepción y otros departamentos y viceversa.
 - Procedimientos de admisión de clientes con o sin reservas.
 - Documentación relativa a la entrada del cliente.
 - Registro de clientes: Métodos de registro anticipado de clientes.
 - Tipos de información al cliente: Información interna del establecimiento. Información externa.
 - Normativa legal aplicable.
- Control y realización de operaciones originadas durante la estancia del cliente.
- Tipos de listados operativos.
 - Planning. Rack. Slip. Otros documentos de control.
 - Modificación de los servicios contratados: A petición del cliente. Por exigencias del establecimiento.
 - Procedimientos y servicios de recepción y consejería: Correspondencia, mensajería, despertador, cambio de moneda, alquiler de cajas fuertes, reservas o venta de servicios externos o internos, venta de pequeños artículos, entre otros.
 - Registro y valoración de consumos.
 - Empatía en la prestación de servicios durante la estancia del cliente.
- Control y realización de operaciones relativas a la salida del cliente.
- Tipos de listados de salida.
 - Información a los departamentos afectados por la salida de clientes.
 - Cuentas de facturación. Cargos. Abonos. Mixtos.
 - Diagrama del proceso de facturación.
 - Documentación y archivo relativo a la facturación y cobro.
 - Sistemas de cobro: Cobro en efectivo. Cobro de contratos de alojamiento. Invitaciones. Gratuidades. Liquidación de comisiones.
 - Políticas de crédito. Comisiones. Riesgos.
 - Reconocimiento y aplicación de la normativa legal relativa al pago y cobro en general y del sector turístico en particular.
 - Diligencia en las operaciones de cobro.
 - Realización de los procesos de post-estancia del cliente y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización del cliente.
- Control de los sistemas de seguridad en los establecimientos de alojamiento turístico.
- El servicio de seguridad.
 - identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos.
 - Procedimientos en caso de emergencia.
 - Seguros. Riesgos que cubren.
 - La normativa legal en materia de seguridad y prevención en establecimientos de alojamiento turístico.

Orientaciones pedagógicas

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones de organización y gestión del departamento de recepción y reservas.

Las funciones de los servicios de recepción y reservas incluyen aspectos como:

- Organización y asignación de recursos del departamento.
- Optimización de la ocupación del establecimiento.
- Servicios previos, durante y post-estancia de los clientes.
- Control de los sistemas de seguridad del establecimiento.
- Aplicación de las nuevas tecnologías.

La formación del módulo se relaciona con los objetivos generales a), b), c), f), i), k) y n), y permite alcanzar las competencias a), c), e), i), l) y n).

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- La aplicación de las nuevas tecnologías y aplicaciones informáticas de gestión de ocupación, reservas y recepción.
- La obtención de información sobre los niveles de ocupación y su posterior análisis, utilizando como recursos aplicaciones ofimáticas.
- La formalización de operaciones previas a la entrada del cliente, durante la estancia y salida del mismo, aplicando las técnicas, procedimientos y mecanismos de control de estas operaciones.
- El análisis y caracterización de los sistemas de seguridad. Diseñando el sistema de seguridad de un establecimiento de alojamiento turístico.
- Investigación y desarrollo de nuevos sistemas de gestión del departamento de recepción y reservas.

Módulo Profesional: Recursos humanos en el alojamiento.

Código: 0177

Equivalencia en créditos ECTS: 5

Curso: 2º

Duración: 90 horas

Resultados de aprendizaje y Criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

iniciativa personal, creatividad y responsabilidad) como medida de motivación.

f) Se han conceptualizado y caracterizado los diferentes sistemas de incentivos. Se han identificado las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar.

g) Se han establecido los criterios de evaluación del desempeño profesional y los resultados a conseguir.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado procesos y situaciones habituales de negociación, en el marco del departamento o área los establecimientos de alojamiento 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 y del líder de la organización.

d) Se han descrito las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables al departamento o área.

e) Se han definido los procesos de motivación del personal dependiente.

f) Se han diseñado políticas de incentivos a la productividad.

Contenidos básicos:

Selección de personal.

- Planificación de plantillas en las empresas de alojamientos turísticos.
- Diseño de procesos de previsión de personal.
- Métodos de definición de puestos de trabajos en las empresas de hostelería y turismo.
- Selección de trabajadores. Métodos.
- Establecimiento de áreas de responsabilidad, funciones y tareas del personal dependiente.
- Medición y evaluación de tiempos de trabajo.
- Principios deontológicos característicos en el marco de cada departamento o área del establecimiento.

- Utilización eficiente de las herramientas de planificación y previsión de plantillas.

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

Planificación de recursos humanos.

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

Integración del personal dependiente a la estructura organizativa.

- Definición y objetivos de la organización de los recursos humanos.
- Integración en las necesidades del grupo los objetivos, políticas o directrices empresariales.
- Manuales de acogida del personal de nueva incorporación por áreas o departamentos.
- Diseño de programas de adaptación.
- Programas de formación.
- Descripción y selección de objetivos a alcanzar y evaluación del desempeño profesional.
- Técnicas de comunicación y motivación adaptadas a la integración del personal.

Dirección de personal.

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

- Asignación de funciones, turnos, horarios, rangos y calendario de vacaciones.
- Resolución de conflictos laborales de carácter circunstancial.

Orientaciones pedagógicas

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones de gestión del personal dependiente básicamente desde una perspectiva de jefe de equipo o de departamento.

La función de gestión de personal incluye aspectos como:

- Planificación de plantillas y previsión de personal.
- Definición de funciones.
- Asignación de tareas y rangos.
- Planificación de turnos, horarios, días libres y vacaciones.
- Acogida del personal de nueva incorporación y su integración a la organización empresarial.
- Políticas de liderazgo y motivación.
- Comunicación entre el directivo y los miembros del equipo.

La formación del módulo se relaciona con los objetivos generales a), b), l) y n), y permite alcanzar las competencias a), j) y l).

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Optimización de los recursos humanos.
- Métodos de definición y planificación de puestos de trabajo.
- Sistemas de acogida e integración del personal de nueva incorporación a la organización empresarial.
- Técnicas de comunicación y de negociación.
- Técnicas de liderazgo y motivación.
- Política de incentivos a la producción.

Módulo Profesional: Comercialización de eventos.

Código: 0178

Equivalencia en créditos ECTS: 5

Curso: 2º

Duración: 90 horas

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

i) Se han estudiado las posibilidades de ventas cruzadas con el resto de departamentos del establecimiento.

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 los clientes.

d) Se han sugerido diferentes métodos de organizar el evento en función del objetivo del mismo, dando importancia a la creatividad y originalidad.

e) Se han analizado las diferentes técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y clientes.

f) Se han definido las necesidades de contratar servicios externos para la celebración del evento.

g) Se ha calculado el presupuesto total y su desglose por servicios.

h) Se han determinado los métodos de confirmación de información necesaria para el correcto desarrollo del evento por parte del cliente.

i) Se han definido las condiciones y garantías de pago, así como los procedimientos de confirmación de servicios a contratar por el cliente.

j) Se han seguido los protocolos de gestión documental establecidos.

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 ha 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 los clientes.

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 al cliente del resultado económico del evento.

e) Se ha definido el proceso de resolución de las demandas de rectificaciones por parte de los clientes.

f) Se ha establecido el sistema de recopilación de materiales gráficos (fotos, videos, aparición en los medios de comunicación, etc.) de aquellos eventos organizados de especial interés o prestigio para el establecimiento.

g) Se ha operado y actualizado la base de datos del departamento.

h) Se han definido las actuaciones de post-venta.

Contenidos básicos:

Comercialización de eventos.

- Eventos típicos y especiales ofertados por las empresas de establecimientos de alojamiento turísticos.

- Definición de servicios que componen cada evento. Tipología: bases y complementarios.

- Variables de la demanda de servicio de eventos.
- Diseño de precios para cada evento.
- Distribución de la oferta.
- La comunicación en la comercialización de eventos. Fases y objetivos.
- Evaluación de las acciones comerciales programadas.
- Maneja bases de datos de clientes y proveedores de servicios externos.
- Creatividad en el diseño de la comercialización.
- Nuevas tendencias en eventos.

Organización del departamento de comercialización de eventos.

- Tipos de organización del departamento.
- Gestión de control por objetivos.
- Gestión por procesos.
- Grupos de trabajo.
- Gestión por objetivos económicos.
- Investigación de mercado.
- Elaboración de sistemas de mejora o creación de nuevos productos.
- Cálculo de niveles óptimos de venta de cada producto ofertado.
- Selección de proveedores.
- Operación de aplicaciones informáticas.
- Integración del trabajo individual en el colectivo.
- Valoración de los objetivos departamentales.
- Diseño de cronogramas.

Planificación de eventos.

- Servicios generales del establecimiento de alojamientos turísticos.
- Documentos de planificación y control de la disponibilidad.
- Adaptación con criterio profesional a las demandas de los clientes.
- Modalidades de organización de eventos.
- Técnicas y procedimientos de negociación.
- Valoración de la necesidad de contratación de servicios externos.
- Elaboración del presupuesto general del eventos y servicio por servicio.
- Métodos de comunicación con los clientes.
- Condiciones y garantías de pago.
- Gestión documental.
- Pulcritud y sistemática del trabajo realizado.
- Desarrollo del evento.
- Métodos de supervisión y control de servicios.
- Sistemas de montaje en función del evento a organizar.

Supervisión de eventos.

- Métodos de supervisión y control de servicios.
- Merchandising: Definición. Objetivos. Elementos y técnicas.
- Capacidad de respuesta ante los imprevistos.
- Diseño de métodos de autorización y confirmación de servicios extras.
- Sistemas de control de acceso a los eventos organizados.
- Diseño de cuestionarios de evaluación.

Control del cierre de eventos.

- Cierre del evento operado.
- Tabulación y procesado de la información proporcionada por los cuestionarios de satisfacción.
- Documentación contable.
- Implementación de un proceso de resolución de rectificaciones de la facturación.
- Medios de comunicación.
- Atenciones post-venta.
- Amabilidad y empatía con clientes y proveedores.

Orientaciones pedagógicas

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones de comercialización, planificación, organización, operación y cierre de los eventos que pueden ofertar los establecimientos de alojamientos turísticos.

Las funciones del departamento de ventas incluyen aspectos como:

- Comercialización de los eventos ofertados.
- Organización del departamento.
- Técnicas de negociación.

- Diseño y mejora de los servicios que conforman cada uno de los eventos del establecimiento.
- Mejora de los niveles de ingresos y control de costes.
- Aplicación de las nuevas tecnologías.
- Integración del trabajo individual en el trabajo en equipo.

La formación del módulo se relaciona con los objetivos generales a), b), j), k) y n) y permite alcanzar las competencias a), f), g), h, l) y n).

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- La aplicación de las nuevas tecnologías y aplicaciones ofimáticas de gestión de servicios de establecimientos de alojamientos turísticos.
- El protocolo institucional y empresarial.
- Investigación sobre los nuevos productos ofertados/demandados y los procesos de gestión de los mismos.
- La mejora de las actitudes profesionales y personales de los futuros profesionales.
- El análisis y caracterización de la organización general del departamento y del desarrollo de cada uno de los eventos más comunes que ofertan las empresas del sector.

Módulo profesional: Inglés

Código: 0179

Equivalencia en Créditos ECTS: 7

Curso: 1º

Duración: 140 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Reconoce información profesional y cotidiana específica 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:

- Se ha identificado la idea principal del mensaje.
- Se ha reconocido la finalidad de mensajes radiofónicos y de otro material grabado o retransmitido pronunciando en lengua estándar identificando el estado de ánimo y el tono del hablante.
- Se ha extraído información de grabaciones en lengua estándar relacionadas con la vida social, profesional o académica.
- Se han identificado los puntos de vista y las actitudes del hablante.
- Se han identificado las ideas principales de declaraciones y mensajes sobre temas concretos y abstractos, en lengua estándar y con un ritmo normal.
- Se ha comprendido con todo detalle lo que se le dice en lengua estándar, incluso en un ambiente con ruido de fondo.
- Se han extraído las ideas principales de conferencias, charlas e informes, y otras formas de presentación académica y profesional lingüísticamente complejas.
- 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:

- 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.
- Se ha interpretado la correspondencia relativa a su especialidad, captando fácilmente el significado esencial.
- 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.
- Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.
- 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.
- Se han realizado traducciones de textos complejos utilizando material de apoyo en caso necesario.
- Se han interpretado mensajes técnicos recibidos a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.
- Se han interpretado instrucciones extensas y complejas, que estén dentro de su

especialidad.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.
- b) Se ha expresado con fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia serie de temas generales, académicos, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas.
- c) Se ha comunicado espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias.
- d) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones formales e informales.
- e) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
- f) Se han expresado y defendido puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados.
- g) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.
- h) Se ha argumentado con todo detalle, la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.
- i) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.

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

Criterios de evaluación:

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

Contenidos básicos:

Comprensión de mensajes orales:

Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos.

- Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.
- Terminología específica del sector de la Gestión del Alojamiento.
- Ideas principales y secundarias.
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales
- Otros recursos lingüísticos: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
- Diferentes acentos de lengua oral.

Interpretación de mensajes escritos:

Comprensión de mensajes, textos, artículos profesionales del sector y cotidianos.

- Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
- Terminología específica del sector productivo. "False friends"
- Ideas principales e ideas secundarias.
- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, I wish + pasado simple o perfecto, I wish + would, If only; uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales

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

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Producción de mensajes orales:

Mensajes orales.

- Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
- Terminología específica del sector productivo. "False friends"
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales
- Otros recursos lingüísticos: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
- Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.
- Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

Mantenimiento y seguimiento del discurso oral.

- Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
- Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.
- Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

Emisión de textos escritos:

Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.

- Currículum vital y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
- Terminología específica del sector productivo. "False friends".
- Ideas principales y secundarias.
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado
- Have something done.

Nexos: although, even if, inspite of, despite, however, in contrast

Derivación; sufijos para formar adjetivos y sustantivos.

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Coherencia textual.

- Adecuación del texto al contexto comunicativo.
- Tipo y formato de texto.
- Variedad de lengua. Registro.
- Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
- Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión:
 - Ejemplificación.
 - Conclusión y resumen del discurso.
- Uso de los signos de puntuación.

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

Valoración de las normas socioculturales en las relaciones internacionales.

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

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

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

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con la gestión de alojamientos turísticos.

La gestión de alojamientos turísticos incluye el desarrollo de los procesos relacionados y el

cumplimiento de procesos y protocolos de calidad, todo ello en inglés.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo, y las competencias del título.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo, versarán sobre:

- La descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación utilizando el inglés.
- La caracterización de los procesos incluidos en la gestión de alojamientos turísticos en inglés.
- Los procesos de calidad en la empresa, su evaluación y la identificación y formalización de documentos asociados a la gestión de alojamiento en inglés.
- La identificación, análisis y procedimientos de actuación ante situaciones imprevistas (quejas, reclamaciones), en inglés.

Módulo profesional: Segunda lengua extranjera (francés)

Código: 0180

Equivalencia en Créditos ECTS: 7

Curso: 2º

Duración: 120 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha cumplimentado información básica requerida en distintos tipos de documentos.
- b) Se ha elaborado una solicitud de empleo a partir de una oferta de trabajo dada.
- c) Se ha redactado un breve currículum.

- d) Se ha cumplimentado un texto dado con apoyos visuales y claves lingüísticas aportadas.
- e) Se ha elaborado un pequeño informe con un propósito comunicativo específico.
- f) Se ha redactado una carta comercial a partir de instrucciones detalladas y modelos dados.
- g) Se han realizado resúmenes breves de textos sencillos, relacionados con su entorno profesional.

5. 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.

Contenidos básicos:

Análisis de mensajes orales:

Comprensión de mensajes profesionales y cotidianos.

- Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.
- Terminología específica del sector de la Gestión del Alojamiento.
- Ideas principales y secundarias.
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto
- Otros recursos lingüísticos: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

Interpretación de mensajes escritos:

Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.

- Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
- Terminología específica del sector productivo. "Faux amis"
- Ideas principales y secundarias.
- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, j'aimeais, je voudrais, je suis intéressé à
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Producción de mensajes orales:

Mensajes orales.

- Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
- Terminología específica del sector turístico. "Faux amis"
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto
- Otros recursos lingüísticos: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
- Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.
- Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

Mantenimiento y seguimiento del discurso oral.

- Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
- Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.
- Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

Emisión de textos escritos:

Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.

- Currículum vital y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
- Terminología específica del sector de la restauración.
- Ideas principales y secundarias.
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado

Nexos: bien que, si, meme si, malgré, c'est pourquoi, pour, au lieu de, pourtant, parce que, alors

La mise en relief: C'est qui/que ; Ce qui/que c'est .

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Coherencia textual.

- Adecuación del texto al contexto comunicativo.
- Tipo y formato de texto.
- Variedad de lengua. Registro.
- Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
- Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión:
 - Ejemplificación.
 - Conclusión y resumen del discurso.
- Uso de los signos de puntuación.

Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua francesa:

Valoración de las normas socioculturales en las relaciones internacionales.

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

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

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

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con el sector productivo.

En el sector productivo se incluye el desarrollo de los procesos relacionados y el cumplimiento de procesos y protocolos de calidad, todo ello en francés.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo, y las competencias del título.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo, versarán sobre:

- La descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación utilizando el francés.
- La caracterización de los procesos incluidos en el sector productivo en francés.
- Los procesos de calidad en la empresa, su evaluación y la identificación y formalización de documentos asociados al sector productivo en francés.
- La identificación, análisis y procedimientos de actuación ante situaciones imprevistas (quejas, reclamaciones), en francés.

Módulo Profesional: Proyecto de gestión de alojamiento turístico.

Código: 0181

Equivalencia en créditos ECTS: 5

Curso: 2º

Duración: 30 horas

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-servicios ofertado.
- e) Se ha analizado la complejidad tecnológica y el coste económico de la elaboración y oferta de los diferentes productos-servicios.
- f) Se ha analizado la disponibilidad de los recursos humanos y materiales necesarios.

- g) Se han identificado los canales de comercialización más habituales para cada tipo de producto-servicio.
 - h) Se ha determinado la logística empleada en las empresas del sector, y entre otros, necesidades de almacenes, transporte, merchandising, etc.
 - i) Se ha identificado la legislación específica relacionada con la oferta de productos-servicios de alojamiento.
 - j) Se ha identificado la normativa que afecta al sector respecto a la seguridad alimentaria, seguridad laboral y seguridad medioambiental.
 - k) Se han detectado las oportunidades de empleo y autoempleo en el sector.
 - l) Se ha elegido, en función de la información obtenida, la orientación del proyecto hacia una gama/línea de productos-servicios determinada.
2. Diseña un proyecto de alojamiento relacionado con las competencias expresadas en el título analizando su viabilidad económica y tecnológica.

Criterios de evaluación:

- a) Se han clasificado los proyectos vinculados con el sector en función de su tipología.
- b) Se ha analizado la idoneidad de la zona o región para la implantación del proyecto.
- c) Se han establecido los objetivos que se pretenden conseguir identificando el alcance del proyecto.
- d) Se ha realizado el estudio de viabilidad técnica y económica del proyecto.
- e) Se han identificado las fases o partes que componen el proyecto y su contenido.
- f) Se han previsto los recursos materiales y personales necesarios para realizar el proyecto.
- g) Se han detallado las fases o partes que componen el proyecto y su contenido.
- h) Se ha determinado la documentación necesaria para su diseño.
- i) Se ha elaborado el pliego de condiciones para la aplicación del proyecto.
- j) Se han definido los indicadores que garantizan la calidad del proyecto.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

Contenidos básicos:

Identificación de la organización de la empresa y de las funciones de los puestos de trabajo.

- Estructura y organización empresarial del sector alojamiento turístico.
- Actividad de la empresa y su ubicación en el sector alojamiento turístico.

- Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos
- Tendencias del sector: productivas, económicas, organizativas, de empleo y otras.
- Procedimientos de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo.
- Determinación de las relaciones laborales excluidas y relaciones laborales especiales.
- Convenio colectivo aplicable al ámbito profesional.
- La cultura de la empresa: imagen corporativa.
- Sistemas de calidad y seguridad aplicables en el sector.

Elaboración de anteproyectos relacionados con el sector de alojamiento turístico.

- Análisis de la realidad local, de la oferta empresarial del sector en la zona y del contexto en el que se va a desarrollar el módulo profesional de formación en centros de trabajo.

- Recopilación de información.
- Estructura general de un proyecto.
- Elaboración de un guión de trabajo.
- Planificación de la ejecución del proyecto: objetivos, contenidos, recursos, metodología, actividades, temporalización y evaluación.
- Viabilidad y oportunidad del proyecto.
- Revisión de la normativa aplicable.

Ejecución de proyectos.

- Secuenciación de actividades.
- Elaboración de instrucciones de trabajo.
- Elaboración de un plan de prevención de riesgos.
- Documentación necesaria para la ejecución del proyecto.
- Cumplimiento de normas de seguridad y ambientales.
- Indicadores de garantía de la calidad de proyectos.

Evaluación de proyectos.

- Propuesta de soluciones a los objetivos planteados en el proyecto y justificación de las seleccionadas
- Definición del procedimiento de evaluación del proyecto.
- Determinación de las variables susceptibles de evaluación.
- Documentación necesaria para la evaluación del proyecto.
- Control de calidad de proceso y producto final.
- Registro de resultados.

Orientaciones pedagógicas

Este módulo complementa la formación de otros módulos profesionales especialmente en la función de planificación y programación. También abarca de una manera integrada aspectos de otras funciones como son: gestión de los recursos turísticos, marketing, comercialización y reservas, promoción, seguridad del medio ambiente, prevención y seguridad laboral.

La función de análisis del contexto incluye las subfunciones de recopilación de información, identificación y priorización de necesidades, identificación de los aspectos que facilitan o dificultan el desarrollo de la posible intervención.

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones se desarrollan en los diferentes subsectores del alojamiento.

La formación de este módulo se relaciona con todos los objetivos generales del ciclo y todas las competencias profesionales, personales y sociales.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo profesional versarán sobre:

- Conocimiento de los fundamentos de un proyecto.
- Utilización de las TIC en la búsqueda de información y en la realización del proyecto.
- Autonomía e iniciativa.
- Innovación en el planteamiento y objetivos del proyecto.

Módulo Profesional: Formación y orientación laboral.

Código: 0182

Equivalencia en créditos ECTS: 5

Curso: 1º

Duración: 90 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la

empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.

- b) Se han identificado los itinerarios formativos-profesionales relacionados con el perfil profesional del técnico superior en alojamientos turísticos.
- c) Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil del título.
- d) Se han identificado los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral para el técnico superior en alojamientos turísticos.
- 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 del técnico superior en alojamientos turísticos.
- 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 y trabajadores.
- 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 aun sector profesional relacionado con el título de técnico superior en alojamientos turísticos.
- 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 los ciudadanos.
- 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 empresario y trabajador dentro del sistema de Seguridad Social.
- e) Se han identificado en un supuesto sencillo las bases de cotización de un trabajador y las cuotas correspondientes a trabajador y empresario.
- f) Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social, identificando los requisitos.

g) Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo en supuestos prácticos sencillos.

h) Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.

b) Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador.

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 del técnico superior en alojamientos turísticos.

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 del técnico superior en alojamientos turísticos.

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 técnico superior en alojamientos turísticos.

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 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 a 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 técnico superior en alojamientos turísticos.

g) Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación en una pequeña y mediana empresa (pyme).

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

Criterios de evaluación:

a) Se han definido las técnicas de prevención y de protección que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables.

b) Se ha analizado el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad.

c) Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.

d) Se han identificado las técnicas de clasificación de heridos en caso de emergencia donde existan víctimas de diversa gravedad.

e) Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños y la composición y uso del botiquín.

f) Se han determinado los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud del trabajador y su importancia como medida de prevención.

Contenidos básicos:

Búsqueda activa de empleo.

- Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del técnico superior en alojamientos turísticos.

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

- Identificación de itinerarios formativos relacionados con el técnico superior en alojamientos turísticos.

- Responsabilización del propio aprendizaje. Conocimiento de los requerimientos y de los frutos previstos.

- Definición y análisis del sector profesional del título de técnico superior en alojamientos turísticos.
- 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.
- Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector.
- Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa. Herramientas informativas: Europass, Ploteus, entre otros.
- Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.
- Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.
- El proceso de toma de decisiones.
- Establecimiento de una lista de comprobación personal de coherencia entre plan de carrera, formación y aspiraciones.
- Gestión del conflicto y equipos de trabajo.
 - Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.
 - Clases de equipos en el sector del alojamiento turístico según las funciones que desempeñan.
 - Características de un equipo de trabajo eficaz.
 - La participación en el equipo de trabajo. Análisis de los posibles roles de sus integrantes.
 - Definición de conflicto: características, fuentes y etapas del conflicto.
 - Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación y arbitraje.
- Contrato de trabajo.
 - El derecho del trabajo.
 - Intervención de los poderes públicos en las relaciones laborales.
 - Análisis de la relación laboral individual.
 - Determinación de las relaciones laborales excluidas y relaciones laborales especiales.
 - Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación.
 - Derechos y deberes derivados de la relación laboral.
 - Condiciones de trabajo. Salario, tiempo de trabajo y descanso laboral.
 - Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.
 - Representación de los trabajadores.
 - Negociación colectiva como medio para la conciliación de los intereses de trabajadores y empresarios.
 - Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del técnico superior en alojamientos turísticos.
 - Conflictos colectivos de trabajo.
 - Nuevos entornos de organización del trabajo: subcontratación, teletrabajo, entre otros.
 - Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad, beneficios sociales entre otros.
- Seguridad Social, Empleo, y Desempleo.
 - El Sistema de la Seguridad Social como principio básico de solidaridad social.
 - Estructura del Sistema de la Seguridad Social.
 - Determinación de las principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.
 - La acción protectora de la Seguridad Social.
 - Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo.
 - Sistemas de asesoramiento de los trabajadores respecto a sus derechos y deberes.
- Evaluación de riesgos profesionales.
 - Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad preventiva.
 - Valoración de la relación entre trabajo y salud.
 - El riesgo profesional. Análisis de factores de riesgo.
 - La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.
 - Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
 - Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.
 - Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psico-sociales.
 - Riesgos específicos en el sector del alojamiento turístico.
 - Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.
- Planificación de la prevención de riesgos en la empresa.

- Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
 - Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.
 - Gestión de la prevención en la empresa.
 - Representación de los trabajadores en materia preventiva.
 - Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
 - Planificación de la prevención en la empresa.
 - Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
 - Elaboración de un plan de emergencia en una pyme.
- Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa.
- Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.
 - Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.
 - Urgencia médica / primeros auxilios. Conceptos básicos.
 - Aplicación de técnicas de primeros auxilios.
 - Formación a los trabajadores en materia de planes de emergencia y aplicación de técnicas de primeros auxilios.
 - Vigilancia de la salud de los trabajadores.

Orientaciones pedagógicas

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para que el alumno pueda insertarse laboralmente y desarrollar su carrera profesional en el sector del alojamiento turístico.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales b), k), l), o), p) y r) del ciclo formativo y las competencias a), i), j), m), ñ) y o) del título.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- El manejo de las fuentes de información sobre el sistema educativo y laboral, en especial en lo referente al sector del alojamiento turístico.
- La realización de pruebas de orientación y dinámicas sobre la propia personalidad y el desarrollo de las habilidades sociales.
- La preparación y realización de currículos (Cvs), y entrevistas de trabajo.
- Identificación de la normativa laboral que afecta a los trabajadores del sector, manejo de los contratos más comúnmente utilizados, lectura comprensiva de los convenios colectivos de aplicación.
- La cumplimentación de recibos de salario de diferentes características y otros documentos relacionados.
- El análisis de la ley de Prevención de Riesgos Laborales que le permita la evaluación de los riesgos derivados de las actividades desarrolladas en el sector productivo, y colaborar en la definición de un plan de prevención para la empresa, así como las medidas necesarias que deban adoptarse para su implementación.

Módulo Profesional: Empresa e Iniciativa Emprendedora.

Código: 0183

Equivalencia en créditos ECTS: 4

Curso: 2º

Duración: 60 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado el concepto de innovación y su relación con el progreso de la sociedad y el aumento en el bienestar de los individuos.
- 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 el sector del alojamiento turístico.
- e) Se ha analizado el desarrollo de la actividad emprendedora de un empresario que se inicie en el sector del alojamiento turístico.
- f) Se ha analizado el concepto de riesgo como elemento inevitable de toda actividad emprendedora.
- g) Se ha analizado el concepto de empresario y los requisitos y actitudes necesarios para desarrollar la actividad empresarial.

h) Se ha descrito la estrategia empresarial relacionándola con los objetivos de la empresa.

i) Se ha definido una determinada idea de negocio del ámbito del alojamiento turístico, que servirá de punto de partida para la elaboración de un plan de empresa.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito las funciones básicas que se realizan en una empresa y se ha analizado el concepto de sistema aplicado a la empresa.

b) Se han identificado los principales componentes del entorno general que rodea a la empresa; en especial el entorno económico, social, demográfico y cultural.

c) Se ha analizado la influencia en la actividad empresarial de las relaciones con los clientes, con los proveedores y con la competencia como principales integrantes del entorno específico.

d) Se han identificado los elementos del entorno de una pyme de alojamiento turístico.

e) Se han analizado los conceptos de cultura empresarial e imagen corporativa, y su relación con los objetivos empresariales.

f) Se ha analizado el fenómeno de la responsabilidad social de las empresas y su importancia como un elemento de la estrategia empresarial.

g) Se ha elaborado el balance social de una empresa de alojamiento turístico, y se han descrito los principales costes sociales en que incurren estas empresas, así como los beneficios sociales que producen.

h) Se han identificado, en empresas de alojamiento turístico, prácticas que incorporan valores éticos y sociales.

i) Se ha llevado a cabo un estudio de viabilidad económica y financiera de una pyme de alojamiento turístico.

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

d) Se han analizado los trámites exigidos por la legislación vigente para la constitución de una "pyme".

e) Se ha realizado una búsqueda exhaustiva de las diferentes ayudas para la creación de empresas de alojamiento turístico en la localidad de referencia.

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

c) Se han definido las obligaciones fiscales de una empresa de alojamiento turístico.

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 pyme de alojamiento turístico, 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.

Contenidos básicos:

Iniciativa emprendedora:

- Innovación y desarrollo económico. Principales características de la innovación en la actividad del alojamiento turístico.

- La cultura emprendedora como necesidad social.

- El carácter emprendedor.

- Liderazgo y dirección.

- Resolución de problemas y toma de decisiones.
- Transmisión de órdenes y proceso de comunicación.
- Factores claves de los emprendedores: iniciativa, creatividad y formación.
- La colaboración entre emprendedores.
- La motivación.
- La negociación.
- La actuación de los emprendedores como empleados de una pyme de alojamiento turístico.
- La actuación de los emprendedores como empresarios en el sector del alojamiento turístico.
- El riesgo en la actividad emprendedora.
- Concepto de empresario. Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial.
- Objetivos personales versus objetivos empresariales.
- Plan de empresa: la idea de negocio en el ámbito del alojamiento turístico
- Buenas prácticas de cultura emprendedora en la actividad del alojamiento turístico.

La empresa y su entorno:

- Funciones básicas de la empresa.
- La empresa como sistema.
- El entorno general de la empresa.
- Análisis del entorno general de una pyme de alojamiento turístico.
- El entorno específico de la empresa.
- Análisis del entorno específico de una pyme de alojamiento turístico.
- Relaciones de una pyme de alojamiento turístico con su entorno.
- Relaciones de una pyme de alojamiento turístico con el conjunto de la sociedad.
- La cultura de la empresa: imagen corporativa.
- La responsabilidad social corporativa.
- El balance social.
- La ética empresarial.
- Responsabilidad social y ética de las empresas del sector del alojamiento turístico.

Creación y puesta en marcha de una empresa.

- La empresa. Tipos de empresa.
- La responsabilidad de los propietarios de la empresa.
- La fiscalidad en las empresas.
- Elección de la forma jurídica. Dimensión y número de socios.
- Trámites administrativos para la constitución de una empresa.
- Viabilidad económica y viabilidad financiera de una pyme de alojamiento turístico.
- Análisis de las fuentes de financiación y elaboración del presupuesto de una pyme de alojamiento turístico.
- Ayudas, subvenciones e incentivos fiscales para el alojamiento turístico.
- Plan de empresa: elección de la forma jurídica, estudio de viabilidad económica y financiera, trámites administrativos y gestión de ayudas y subvenciones.

Función administrativa.

- Concepto de contabilidad y nociones básicas.
- Operaciones contables: registro de la información económica de una empresa.
- La contabilidad como imagen fiel de la situación económica.
- Análisis de la información contable.
- Obligaciones fiscales de las empresas.
- Requisitos y plazos para la presentación de documentos oficiales.
- Gestión administrativa de una empresa de alojamiento turístico.

Orientaciones pedagógicas

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desarrollar la propia iniciativa en el ámbito empresarial, tanto hacia el autoempleo como hacia la asunción de responsabilidades y funciones en el empleo por cuenta ajena.

La formación del módulo permite alcanzar los objetivos generales a), d), ñ), q) y r) del ciclo formativo y las competencias k) y p) del título.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Manejo de las fuentes de información sobre el sector de alojamiento turístico.
- La realización de casos y dinámicas de grupo que permitan comprender y valorar las actitudes de los emprendedores y ajustar la necesidad de los mismos al sector alojamiento turístico relacionado con los procesos de alojamiento turístico.
- La utilización de programas de gestión administrativa para pymes del sector.

- La realización de un proyecto de plan de empresa relacionada con la actividad de alojamiento turístico y que incluya todas las facetas de puesta en marcha de un negocio: viabilidad, organización de la producción y los recursos humanos, acción comercial, control administrativo y financiero, así como justificación de su responsabilidad social.

Módulo Profesional: Formación en Centros de Trabajo

Código: 0184

Equivalencia en créditos ECTS: 22

Curso: 2º

Duración: 400 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación.

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

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

Criterios de evaluación

a) Se han reconocido y justificado:

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

nuevas funciones.

j) Se ha comprometido responsablemente en la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de cualquier actividad o tarea.

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

Criterios de evaluación.

a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada proceso del departamento de pisos.

b) Se han identificado y ubicado los elementos materiales, productos y útiles necesarios para la prestación de los servicios del departamento.

c) Se han utilizado y revisado correctamente los equipos, materiales y productos, de acuerdo con las actividades a realizadas.

d) Se han aplicado los criterios y normas establecidas a la hora de realizar las operaciones de almacenamiento, clasificación y control de la lencería, de los productos de limpieza, atenciones a clientes y útiles.

e) Se han realizado informes y controlado la situación de mantenimiento y conservación de las instalaciones.

f) Se han ejecutado y supervisado los procesos de limpieza y puesta a punto de las unidades de alojamiento, zonas nobles y áreas comunes del establecimiento.

g) Se ha participado activamente en la organización del departamento.

h) Se han ejecutado y supervisado los procesos relacionados con la lencería y lavandería.

i) Se ha participado en la decoración y ambientación del área de alojamiento y zonas nobles del establecimiento.

j) Se han seguido las instrucciones y normas de seguridad e higiene laboral, así como la política de gestión medioambiental y de residuos del establecimiento.

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

Criterios de evaluación

a) Se ha identificado la oferta de servicios a comercializar del establecimiento turístico.

b) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los procesos de recepción, conserjería y reservas.

c) Se han operado las aplicaciones informáticas de gestión del departamento.

d) Se han seguido los diferentes procedimientos de gestión de reservas, según el tipo de cliente y fuente de reservas.

e) Se han identificado las diferentes tarifas, aspectos legales y garantías exigibles en cuestión de reservas y precios en establecimientos de alojamientos turísticos.

f) Se han reconocido las operaciones previas y las simultáneas a la entrada de los clientes de una forma ordenada y secuenciada.

g) Se ha prestado y controlado el servicio de recepción y conserjería durante la estancia y salida de los clientes.

h) Se han descrito los objetivos, elementos y utilización de los sistemas de seguridad y prevención de emergencias del establecimiento.

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

Criterios de evaluación.

a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los procesos de comercialización de eventos ofertados por el establecimiento.

b) Se han observado las políticas de diseño de precios y estrategias de comercialización de eventos.

c) Se han operado las aplicaciones informáticas de gestión del departamento.

d) Se han tramitado las solicitudes de demandas de futuros eventos y su seguimiento.

e) Se han analizado diferentes procedimientos de negociación y técnicas de venta.

f) Se ha elaborado el presupuesto global y su desglose del evento a contratar.

g) Se ha participado en la supervisión y control del desarrollo del evento contratado.

h) Se ha realizado las operaciones post-venta y seguimiento de satisfacción del cliente.

Contenidos básicos:

Identificación de la estructura y organización empresarial:

- Estructura y organización empresarial del sector de alojamiento turístico.
- Actividad de la empresa y su ubicación en el sector de alojamiento turístico.
- Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos.
- Organigrama logístico de la empresa. Proveedores, clientes y canales de comercialización.
- Procedimientos de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo.
- Recursos humanos en la empresa: requisitos de formación y de competencias profesionales, personales y sociales asociadas a los diferentes puestos de trabajo.
- Sistema de calidad establecido en el centro de trabajo.
- Sistema de seguridad establecido en el centro de trabajo.

Aplicación de hábitos éticos y laborales:

- Actitudes personales: empatía, puntualidad.
- Actitudes profesionales: orden, limpieza, responsabilidad y seguridad.
- Actitudes ante la prevención de riesgos laborales y ambientales.
- Jerarquía en la empresa. Comunicación con el equipo de trabajo.
- Documentación de las actividades profesionales: métodos de clasificación, codificación, renovación y eliminación
- Reconocimiento y aplicación de las normas internas, instrucciones de trabajo, procedimientos normalizados de trabajo y otros, de la empresa.

Ejecución y coordinación de las diferentes actividades del área de pisos:

- Documentación asociada a cada proceso del departamento de pisos.
- Elementos materiales, productos y útiles necesarios para la prestación de los servicios del departamento.
- Operaciones de control de la lencería, de los productos de limpieza, atenciones a clientes y útiles.
- Procesos de limpieza y puesta a punto de las unidades de alojamiento, zonas nobles y áreas comunes del establecimiento.
- Organización del departamento.
- Normas de seguridad e higiene laboral, así como la política de gestión medioambiental y de residuos del establecimiento.

Ejecución y coordinación de las diferentes actividades de las áreas de reservas, recepción y consejería:

- Documentación asociada a cada uno de los procesos de recepción, consejería y reservas.
- Aplicaciones informáticas de gestión del departamento.
- Procedimientos de gestión de reservas, según el tipo de cliente y fuente de reservas.
- Tarifas, aspectos legales y garantías exigibles en cuestión de reservas y precios en establecimientos de alojamientos turísticos.
- Operaciones previas y las simultáneas a la entrada de los clientes de una forma ordenada y secuenciada.
- Control del servicio de recepción y consejería durante la estancia y salida de los clientes.
- Sistemas de seguridad y prevención de emergencias del establecimiento.

Ejecución de las diferentes actividades del departamento de ventas o comercialización de eventos:

- Documentación asociada a cada uno de los procesos de comercialización de eventos.
- Políticas de diseño de precios y estrategias de comercialización de eventos.
- Aplicaciones informáticas de gestión del departamento.
- Solicitudes de demandas de futuros eventos y su seguimiento.
- Diferentes procedimientos de negociación y técnicas de venta.
- Presupuesto global y su desglose del evento a contratar.
- Supervisión y control del desarrollo del evento contratado.
- Operaciones post-venta y seguimiento de satisfacción del cliente.

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





Anexo Ivc



Anexo V



Anexo Via



Anexo Vib

