

## I. DISPOSICIÓNS XERAIS

### CONSELLERÍA DE EDUCACIÓN E ORDENACIÓN UNIVERSITARIA

*Decreto 55/2010, do 18 de marzo, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en xestión de aloxamentos turísticos.*

O Estatuto de autonomía de Galicia, no seu artigo 31, determina que é competencia plena da Comunidade Autónoma de Galicia o regulamento e a administración do ensino en toda a súa extensión, nos seus niveis e graos, nas súas modalidades e especialidades, sen prexuízo do disposto no artigo 27 da Constitución e nas leis orgánicas que, conforme o punto primeiro do seu artigo 81, a desenvolvan.

A Lei orgánica 5/2002, do 19 de xuño, das cualificacións e da formación profesional, ten por obxecto a ordenación dun sistema integral de formación profesional, cualificacións e acreditación que responda con eficacia e transparencia ás demandas sociais e económicas a través das modalidades formativas.

A devandita lei establece que a Administración xeral do Estado, de conformidade co que se dispón no artigo 149.1.30ª e 7ª da Constitución española, e logo da consulta ao Consello Xeral de Formación Profesional, determinará os títulos de formación profesional e os certificados de profesionalidade que constituirán as ofertas de formación profesional referidas ao Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais, creado polo Real decreto 1128/2003, do 5 de setembro, e modificado polo Real decreto 1416/2005, do 25 de novembro, cuxos contidos poderán ampliar as administracións educativas no ámbito das súas competencias.

Establece, así mesmo, que os títulos de formación profesional e os certificados de profesionalidade terán carácter oficial e validez en todo o territorio do Estado e serán expedidos polas administracións competentes, a educativa e a laboral respectivamente.

A Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, establece no seu capítulo III que se entende por currículo o conxunto de obxectivos, competencias básicas, contidos, métodos pedagóxicos e criterios de avaliación de cada unha das ensinanzas reguladas pola citada lei.

No seu capítulo V establece as directrices xerais da formación profesional inicial e dispón que o Goberno, logo da consulta ás comunidades autónomas, establecerá as titulacións correspondentes aos estudos de formación profesional, así como os aspectos básicos do currículo de cada unha delas.

O Real decreto 1538/2006, do 15 de decembro, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo, estableceu no seu capítulo II a estrutura dos títulos de formación

profesional, tomando como base o Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais, as directrices fixadas pola Unión Europea e outros aspectos de interese social.

No seu capítulo IV, dedicado á definición do currículo polas administracións educativas en desenvolvemento do artigo 6.3º da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, establece que as administracións educativas, no ámbito das súas competencias, establecerán os currículos correspondentes ampliando e contextualizando os contidos dos títulos á realidade socioeconómica do territorio da súa competencia, e respectando o seu perfil profesional.

Publicado o Real decreto 1686/2007, do 14 de decembro, polo que se establece o título de técnico superior en xestión de aloxamentos turísticos e as súas correspondentes ensinanzas mínimas, e de acordo co seu artigo 10.2º, correspóndelle á Consellería de Educación e Ordenación Universitaria establecer o currículo correspondente no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia.

Consonte o anterior, este decreto establece o currículo do ciclo formativo de formación profesional de técnico superior en xestión de aloxamentos turísticos. Este currículo adapta a nova titulación ao campo profesional e de traballo da realidade socioeconómica galega e ás necesidades de cualificación do sector produtivo canto á especialización e polivalencia, e posibilita unha inserción laboral inmediata e unha proxección profesional futura.

Para estes efectos, determínase a identificación do título, o seu perfil profesional, o contorno profesional, a perspectiva do título no sector ou nos sectores, as ensinanzas do ciclo formativo, a correspondencia dos módulos profesionais coas unidades de competencia para a súa acreditación, validación ou exención, así como os parámetros do contexto formativo para cada módulo profesional no que se refire a espazos, equipamentos, titulacións e especialidades do profesorado, e as súas equivalencias para efectos de docencia.

Así mesmo, determínanse os accesos a outros estudos, as modalidades e as materias de bacharelato que facilitan a conexión co ciclo formativo, as validacións, exencións e equivalencias, e a información sobre os requisitos necesarios segundo a lexislación vixente para o exercicio profesional, cando proceda.

O currículo que se establece neste decreto desenvólvese tendo en conta o perfil profesional do título a través dos obxectivos xerais que o alumnado debe alcanzar ao finalizar o ciclo formativo e os obxectivos propios de cada módulo profesional, expresados a través dunha serie de resultados de aprendizaxe, entendidos como as competencias que deben adquirir os alumnos e as alumnas nun contexto de aprendizaxe, que lles han permitir conseguir os logros profesionais necesarios para desenvolver as súas funcións con éxito no mundo laboral.

Asociado a cada resultado de aprendizaxe establécese unha serie de contidos de tipo conceptual, procedemental e actitudinal redactados de xeito integrado, que han proporcionar o soporte de información e destreza precisos para lograr as competencias profesionais, persoais e sociais propias do perfil do título.

Neste sentido, a inclusión do módulo de formación en centros de traballo posibilita que o alumnado complete a formación adquirida no centro educativo mediante a realización dun conxunto de actividades de produción e/ou de servizos en situacións reais de traballo no contorno produtivo do centro, de acordo coas exixencias derivadas do Sistema Nacional de Cualificacións e Formación Profesional.

O módulo de proxecto que se inclúe neste ciclo formativo permitirá integrar de forma global os aspectos máis salientables das competencias profesionais, persoais e sociais características do título que se abordaron no resto dos módulos profesionais, con aspectos relativos ao exercicio profesional e á xestión empresarial.

A formación relativa á prevención de riscos laborais dentro do módulo de formación e orientación laboral aumenta a empregabilidade do alumnado que supere estas ensinanzas e facilita a súa incorporación ao mundo do traballo.

De acordo co artigo 9.2º do Real decreto 1538/2006, do 15 de decembro, establécese a división de determinados módulos profesionais en unidades formativas de menor duración, coa finalidade de facilitar a formación ao longo da vida, respectando, en todo caso, a necesaria coherencia da formación asociada a cada unha delas.

De conformidade co exposto, por proposta da persoa titular da Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, no exercicio da facultade outorgada polo artigo 34 da Lei 1/1983, do 22 de febreiro, reguladora da Xunta e da súa Presidencia, modificada polas leis 11/1988, do 20 de outubro, 2/2007, do 28 de marzo, e 12/2007, do 27 de xullo, conforme os ditames do Consello Galego de Formación Profesional e do Consello Escolar de Galicia, de acordo co ditame do Consello Consultivo de Galicia e logo de deliberación do Consello da Xunta de Galicia, na súa reunión do día dezoito de marzo de dous mil dez,

## DISPOÑO:

### CAPÍTULO I

#### DISPOSICIÓNS XERAIS

##### Artigo 1º.-*Obxecto.*

Este decreto establece o currículo que será de aplicación na Comunidade Autónoma de Galicia para as ensinanzas de formación profesional relativas ao título de técnico superior en xestión de aloxamentos

turísticos, determinado polo Real decreto 1686/2007, do 14 de decembro.

### CAPÍTULO II

#### IDENTIFICACIÓN DO TÍTULO, PERFIL PROFESIONAL, CONTORNO PROFESIONAL E PROSPECTIVA DO TÍTULO NO SECTOR OU NOS SECTORES

##### Artigo 2º.-*Identificación.*

O título de técnico superior en xestión de aloxamentos turísticos identifícase polos seguintes elementos:

- Denominación: xestión de aloxamentos turísticos.
- Nivel: formación profesional de grao superior.
- Duración: 2.000 horas.
- Familia profesional: hostalaría e turismo.
- Referente europeo: CINE-5b (Clasificación Internacional Normalizada da Educación).

##### Artigo 3º.-*Perfil profesional do título.*

O perfil profesional do título de técnico superior en xestión de aloxamentos turísticos determínase pola súa competencia xeral, polas súas competencias profesionais, persoais e sociais, así como pola relación de cualificacións e, de ser o caso, unidades de competencia do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais incluídas no título.

##### Artigo 4º.-*Competencia xeral.*

A competencia xeral deste título consiste en organizar e controlar establecementos de aloxamento turístico, aplicando as políticas empresariais establecidas, controlando obxectivos dos departamentos, accións comerciais e os resultados económicos do establecemento, prestando o servizo na área de aloxamento e asegurando a satisfacción da clientela.

##### Artigo 5º.-*Competencias profesionais, persoais e sociais.*

As competencias profesionais, persoais e sociais deste título son as que se relacionan deseguido:

- a) Coordinar os servizos propios dos establecementos de aloxamento turístico, e dispor as estruturas organizativas óptimas para a xestión e o control dos seus departamentos.
- b) Detectar oportunidades de negocio e novos mercados, e aplicar métodos innovadores, analizando as alternativas de investimento e financiamento ligadas a eles.
- c) Analizar o mercado e comercializar o produto base propio do aloxamento, así como os servizos e os produtos complementarios, xestionando as reservas con criterios de eficiencia empresarial.
- d) Controlar e supervisar o departamento de pisos, establecendo os recursos humanos e materiais, así como prestar o servizo, de ser o caso.

e) Controlar e supervisar o departamento de recepción, e, de ser o caso, prestar o servizo, asegurando a atención á clientela cos niveis de calidade establecidos.

f) Organizar e facer promoción de eventos no propio establecemento, en coordinación cos departamentos implicados, xestionando os recursos humanos e os materiais necesarios.

g) Supervisar a correcta atención á clientela, o servizo posvenda e a xestión de queixas e reclamacións, para lograr a súa satisfacción.

h) Propor a implantación de sistemas de xestión innovadores, adecuando e empregando as tecnoloxías da información e da comunicación.

i) Supervisar o cumprimento das normas relativas á seguridade laboral, ambiental e de hixiene nos establecementos de aloxamento turístico.

j) Motivar o persoal a cargo, delegar funcións e tarefas, e promover a participación e o respecto, as actitudes de tolerancia e os principios de igualdade de oportunidades.

k) Manter o espírito empresarial para a xeración do propio emprego.

l) Cumprir os obxectivos da produción, colaborando co equipo de traballo conforme os principios de responsabilidade e tolerancia.

m) Adaptarse a novas situacións laborais e a diferentes postos de traballo orixinados por cambios tecnolóxicos e organizativos nos procesos produtivos.

n) Resolver problemas e tomar decisións individuais seguindo as normas e os procedementos establecidos, definidos dentro do ámbito da súa competencia.

o) Exercer os dereitos e cumprir as obrigas derivadas das relacións laborais, consonte o establecido na lexislación.

p) Xestionar a propia carreira profesional analizando as oportunidades de emprego, de autoemprego e de aprendizaxe.

q) Participar na vida económica, social e cultural, cunha actitude crítica e responsable.

*Artigo 6º.-Relación de cualificacións e unidades de competencia do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais incluídas no título.*

Cualificacións profesionais completas incluídas no título:

a) Recepción, HOT094\_3 (Real decreto 295/2004, do 20 de febreiro, e Real decreto 1700/2007, do 14 de decembro), que abrangue as seguintes unidades de competencia:

-UC0263\_3: executar e controlar o desenvolvemento de accións comerciais e reservas.

-UC0264\_3: realizar las actividades propias da recepción.

-UC0265\_3: xestionar departamentos da área de aloxamento.

-UC1057\_2: comunicarse en inglés, cun nivel de usuario independente, nas actividades turísticas.

b) Xestión de pisos e limpeza en aloxamentos, HOT333\_3 (Real decreto 1700/2007, do 14 de decembro), que abrangue as seguintes unidades de competencia:

-UC1067\_3: definir e organizar os procesos do departamento de pisos e prestar atención á clientela.

-UC1068\_3: supervisar os procesos do departamento de pisos.

-UC0265\_3: xestionar departamentos da área de aloxamento.

Cualificacións profesionais incompletas incluídas no título:

a) Aloxamento rural, HOT326\_2: (Real decreto 1700/2007, do 14 de decembro):

-UC1042\_2: xestionar e comercializar servizos propios do aloxamento rural.

*Artigo 7º.-Contorno profesional.*

1. Este profesional exerce a súa actividade habitualmente no sector turístico, nomeadamente no subsector dos aloxamentos turísticos hoteleiros e extrahoteleiros, incluíndo tamén algúns tipos afíns, como as residencias sanitarias, hospitalarias e de estudantes, entre outras, independentemente da súa modalidade.

2. Trátase de persoal fundamentalmente por conta allea, dado o grande investimento en inmovilizado que adoita supor o aloxamento, e que exerce as súas actividades en labores de xestión, dirección e supervisión en áreas funcionais de recepción, reservas, pisos e eventos.

3. As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

-Subdirector/ora de aloxamentos de establecementos turísticos.

-Xefe/a de recepción.

-Encargado/a de reservas.

-Xefe/a de reservas.

-Coordinador/ora de calidade.

-Governante/a ou encargado/a xeral do servizo de pisos e limpeza.

-Subgobernante/a ou encargado/a de sección do servizo de pisos e limpeza.

-Xestor/ora de aloxamento en residencias, hospitais e similares.

-Xestor/ora de aloxamento en casas rurais.

-Coordinador/ora de eventos.

-Xefe/a de vendas en establecementos de aloxamentos turísticos.

-Comercial de establecementos de aloxamentos turísticos.

Artigo 8º.-*Prospectiva do título no sector ou nos sectores.*

1. Os establecementos de aloxamento turístico, que nun principio daban resposta a un tipo de clientela vacacional tradicional, foron evolucionando, engadíndolle unha gama máis ampla de oferta ao produto base. Este feito foi ligado á incorporación de sistemas de xestión máis modernos, así como á introdución de novos modelos de aloxamento. A poboación consumidora, pola súa banda, foi adquirindo unha cultura de viaxe, tanto por lecer como por traballo, que produciu un incremento na frecuencia dos desprazamentos, nos destinos e nos tipos de aloxamento. A facilidade para comparar os produtos de aloxamento existentes no sector fai que a poboación consumidora sexa cada vez máis exixente e procure servizos máis novos e personalizados.

2. As empresas evolucionan con rapidez, mesmo anticipándose aos cambios no sector, polo que cómpre contar cada vez máis con profesionais con mellor preparación que sexan capaces de adaptarse e anticiparse á evolución cambiante do mercado da xestión dos establecementos turísticos e afíns.

3. Informes da Organización Internacional do Traballo e da Organización Mundial do Turismo, entre outros, reflicten a dobre tendencia no turismo e, concretamente, no sector do aloxamento: introdución das novas tecnoloxías na xestión, e internacionalización da industria hoteleira. A consolidación e a expansión do euro como moeda de intercambio, a liberalización do sector do transporte aéreo, coa aparición das compañías de baixo custo, así como a crecente integración dos sectores turísticos, de comercio e do lecer, amosáronse factores de influencia decisivos nos cambios que se indican.

4. Outro punto salientable é a dificultade que ten o sector para atraer e conservar persoal traballador con cualificación e a mellora da súa formación profesional para o emprego. Todo iso cómpre para estabilizar a forza de traballo no sector e, ao mesmo tempo, incrementar a produtividade nas empresas e a calidade dos servizos.

5. O anterior está intimamente ligado á implantación de novos xeitos de xestión do aloxamento, desenvolvido en paralelo ás novas tecnoloxías. A tendencia xeral móvese cara a un aumento da responsabilidade do persoal, a formación polivalente, o traballo en equipo e a coordinación entre os seus membros.

### CAPÍTULO III

#### ENSINANZAS DO CICLO FORMATIVO E PARÁMETROS BÁSICOS DE CONTEXTO

#### Artigo 9º.-*Obxectivos xerais.*

Os obxectivos xerais deste ciclo formativo son os seguintes:

a) Identificar os sistemas de xestión analizando as súas prestacións e a adecuación ás necesidades do establecemento, para mellorar a súa explotación.

b) Identificar os departamentos do establecemento turístico analizando as súas estruturas organizativas e as súas funcións, para propor a implantación de sistemas de xestión innovadores.

c) Analizar o sector turístico identificando os tipos de establecementos, os destinos turísticos e as tendencias da demanda, para detectar oportunidades de negocio.

d) Identificar os recursos económicos e financeiros da empresa interpretando os informes contables, para propor alternativas de investimento e financiamento.

e) Avaliar estratexias comerciais recoñecendo as técnicas de mercadotecnia, para comercializar os produtos e os servizos do establecemento turístico.

f) Caracterizar e aplicar os tipos e os sistemas de reservas en relación coas súas implicacións económicas, para xestionar a ocupación.

g) Analizar o departamento de pisos e o de recepción, recoñecendo os recursos humanos, materiais e técnicos necesarios para os controlar e os supervisar.

h) Caracterizar o departamento de recepción recoñecendo os recursos humanos, materiais e técnicos para o controlar, o supervisar ou o realizar, de ser o caso.

i) Analizar os tipos de eventos, e determinar os recursos propios e as necesidades de coordinación interdepartamentais, para os organizar e os promover.

j) Relacionar a calidade do servizo prestado cos estándares establecidos, con aplicación das técnicas de atención á clientela, para supervisar a atención.

k) Identificar as normas de seguridade laboral, ambiental e hixiénico-sanitarias utilizando a normativa, manuais de empresa e documentación establecida, para supervisar o seu cumprimento.

l) Recoñecer as estratexias de motivación do persoal a cargo, determinando as funcións e as tarefas susceptibles de delegar, para unha xestión eficiente.

m) Identificar as ferramentas asociadas ás tecnoloxías da información e da comunicación, e recoñecer o seu potencial como elemento de traballo.

n) Analizar a estrutura xerárquica da empresa, e identificar os papeis e as responsabilidades de cada

compoñente do grupo de traballo, para organizar e coordinar o traballo en equipo.

o) Identificar as oportunidades da realidade socioeconómica da zona, e analizar as posibilidades de éxito propias e alleas, para manter un espírito emprendedor ao longo da vida.

p) Valorar as actividades de traballo nun proceso produtivo, e identificar a súa achega ao proceso global, para participar activamente nos grupos de traballo e conseguir os obxectivos de produción.

q) Identificar e valorar as oportunidades de aprendizaxe e a súa relación co mundo laboral, analizando as ofertas e as demandas do mercado, para manter un espírito de actualización e innovación.

r) Recoñecer as oportunidades de negocio, identificando e analizando demandas do mercado para crear e xestionar unha pequena empresa.

s) Recoñecer os dereitos e os deberes como axente activo na sociedade, analizando o marco legal que regula as condicións sociais e laborais para participar na cidadanía democrática.

#### Artigo 10º.-*Módulos profesionais.*

Os módulos profesionais deste ciclo formativo, que se desenvolven no anexo I deste decreto, son os que se relacionan deseguido:

- MP0171. Estrutura do mercado turístico.
- MP0172. Protocolo e relacións públicas.
- MP0173. Márketing turístico.
- MP0174. Dirección de aloxamentos turísticos.
- MP0175. Xestión do departamento de pisos.
- MP0176. Recepción e reservas.
- MP0177. Recursos humanos no aloxamento.
- MP0178. Comercialización de eventos.
- MP0179. Inglés.
- MP0180. Segunda lingua estranxeira.
- MP0181. Proxecto de xestión de aloxamento turístico.
- MP0182. Formación e orientación laboral.
- MP0183. Empresa e iniciativa emprendedora.
- MP0184. Formación en centros de traballo.

#### Artigo 11º.-*Espazos e equipamentos.*

1. Os espazos e os equipamentos mínimos necesarios para o desenvolvemento das ensinanzas deste ciclo formativo son os establecidos no anexo II deste decreto.

2. Os espazos formativos establecidos respectarán a normativa sobre prevención de riscos laborais, a normativa sobre seguridade e saúde no posto de traballo, e cantas outras normas sexan de aplicación.

3. Os espazos formativos establecidos poden ser ocupados por diferentes grupos de alumnado que curse o mesmo ou outros ciclos formativos, ou etapas educativas.

4. Non cómpre que os espazos formativos identificados se diferencien mediante pechamentos.

5. A cantidade e as características dos equipamentos que se inclúen en cada espazo deberá estar en función do número de alumnos e alumnas, e han ser os necesarios e suficientes para garantir a calidade do ensino e a adquisición dos resultados de aprendizaxe.

6. O equipamento disporá da instalación necesaria para o seu correcto funcionamento, cumprirá as normas de seguridade e prevención de riscos, e cantas outras sexan de aplicación, e respectaranse os espazos ou as superficies de seguridade que exixan as máquinas en funcionamento.

#### Artigo 12º.-*Profesorado.*

1. A docencia dos módulos profesionais que constitúen as ensinanzas deste ciclo formativo correspóndelle ao profesorado do corpo de catedráticos de ensino secundario, do corpo de profesorado de ensino secundario e do corpo de profesorado técnico de formación profesional, segundo proceda, das especialidades establecidas no anexo III A) deste decreto.

2. As titulacións requiridas para acceder aos corpos docentes citados son, con carácter xeral, as establecidas no artigo 13 do Real decreto 276/2007, do 23 de febreiro, polo que se aproba o regulamento de ingreso, accesos e adquisición de novas especialidades nos corpos docentes a que se refire a Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, e se regula o réxime transitorio de ingreso a que se refire a disposición transitoria décimo sétima da devandita lei. As titulacións equivalentes ás anteriores para efectos de docencia, para as especialidades do profesorado son as recollidas no anexo III B) deste decreto.

3. As titulacións requiridas para a impartición dos módulos profesionais que formen o título, para o profesorado dos centros de titularidade privada ou de titularidade pública doutras administracións distintas das educativas, concréntanse no anexo III C) deste decreto.

A Consellería de Educación e Ordenación Universitaria establecerá un procedemento de habilitación para exercer a docencia, no que se exixirá o cumprimento dalgún dos seguintes requisitos:

-Que as ensinanzas conducentes ás titulacións citadas engloben os obxectivos dos módulos profesionais.

-Que se acredite mediante certificación unha experiencia laboral de, polo menos, tres anos no sector vinculado á familia profesional, realizando actividades produtivas en empresas relacionadas implícitamente cos resultados de aprendizaxe.

## CAPÍTULO IV

## ACCESOS E VINCULACIÓN A OUTROS ESTUDOS, E CORRESPONDENCIA DE MÓDULOS PROFESIONAIS COAS UNIDADES DE COMPETENCIA

Artigo 13º.-*Preferencias para o acceso a este ciclo formativo en relación coas modalidades e as materias de bacharelato cursadas.*

Terá preferencia para acceder a este ciclo formativo o alumnado que cursara a modalidade de bacharelato de humanidades e ciencias sociais.

Artigo 14º.-*Acceso a outros estudos e validacións.*

1. O técnico superior en xestión de aloxamentos turísticos permite o acceso directo para cursar calquera outro ciclo formativo de grao superior, nas condicións de acceso que se establezan.

2. Este título permite o acceso directo ás ensinanzas conducentes aos títulos universitarios de grao nas condicións de admisión que se establezan.

3. Para os efectos de facilitar o réxime de validacións entre este título e as ensinanzas universitarias de grao, asígnanse 120 créditos ECTS distribuídos entre os módulos profesionais deste ciclo formativo.

Artigo 15º.-*Validacións e exencións.*

1. As validacións de módulos profesionais dos títulos de formación profesional establecidos ao abeiro da Lei orgánica 1/1990, do 3 de outubro, de ordenación xeral do sistema educativo, cos módulos profesionais dos títulos establecidos ao abeiro da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, recóllense no anexo IV deste decreto.

2. Serán obxecto de validación os módulos profesionais comúns a varios ciclos formativos, de igual denominación, duración, contidos, obxectivos expresados como resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación, establecidos nos reais decretos polos que se fixan as ensinanzas mínimas dos títulos de formación profesional. Malia o anterior, e consonte o artigo 45.2º do Real decreto 1538/2006, do 15 de decembro, quen superara o módulo profesional de formación e orientación laboral, ou o módulo profesional de empresa e iniciativa emprendedora en calquera dos ciclos formativos correspondentes aos títulos establecidos ao abeiro da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, terá validados os devanditos módulos en calquera outro ciclo formativo establecido ao abeiro da mesma lei.

3. O módulo profesional de formación e orientación laboral de calquera título de formación profesional poderá ser obxecto de validación sempre que se cumpran os requisitos establecidos no artigo 45.3 do Real decreto 1538/2006, do 15 de decembro, que se acredite polo menos un ano de experiencia laboral e se posúa o certificado de técnico en prevención de riscos laborais, nivel básico, expedido consonte o disposto no Real decreto 39/1997, do 17 de xaneiro, polo que se aproba o regulamento dos servizos de prevención.

4. De acordo co establecido no artigo 49 do Real decreto 1538/2006, do 15 de decembro, poderá determinarse a exención total ou parcial do módulo profesional de formación en centros de traballo pola súa correspondencia coa experiencia laboral, sempre que se acredite unha experiencia relacionada con este ciclo formativo nos termos previstos no devandito artigo.

Artigo 16º.-*Correspondencia dos módulos profesionais coas unidades de competencia para a súa acreditación, validación ou exención.*

1. A correspondencia das unidades de competencia cos módulos profesionais que forman as ensinanzas deste título para a súa validación ou exención queda determinada no anexo V A) deste decreto.

2. A correspondencia dos módulos profesionais que forman as ensinanzas deste título coas unidades de competencia para a súa acreditación queda determinada no anexo V B) deste decreto.

## CAPÍTULO V

## ORGANIZACIÓN DA IMPARTICIÓN

Artigo 17º.-*Distribución horaria.*

Os módulos profesionais deste ciclo formativo organizaranse polo réxime ordinario segundo se establece no anexo VI deste decreto.

Artigo 18º.-*Unidades formativas.*

1. De acordo co artigo 9.2º do Real decreto 1538/2006, do 15 de decembro, e coa finalidade de facilitar a formación ao longo da vida e servir de referente para a súa impartición, establécese no anexo VII a división de determinados módulos profesionais en unidades formativas de menor duración.

2. A Consellería de Educación e Ordenación Universitaria ha determinar os efectos académicos da división dos módulos profesionais en unidades formativas.

Artigo 19º.-*Módulo de proxecto.*

1. O módulo de proxecto incluído no currículo deste ciclo formativo ten por finalidade a integración efectiva dos aspectos máis salientables das competencias profesionais, persoais e sociais características do título que se abordaron no resto dos módulos profesionais, xunto con aspectos relativos ao exercicio profesional e á xestión empresarial. Organizarase sobre a base da titoría individual e colectiva. A atribución docente será a cargo do profesorado que imparta docencia no ciclo formativo.

2. Desenvolverase logo da avaliación positiva de todos os módulos profesionais de formación no centro educativo, coincidindo coa realización dunha parte do módulo profesional de formación en centros de traballo, e avaliarase despois de cursado este, co obxecto de posibilitar a incorporación das competencias adquiridas nel.

*Disposicións adicionais*

*Primeira.-Oferta nas modalidades semipresencial e a distancia deste título.*

A impartición das ensinanzas dos módulos profesionais deste ciclo formativo nas modalidades semipresencial ou a distancia, que se ofrecerán unicamente polo réxime para as persoas adultas, ha requirir a autorización previa da Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, conforme o procedemento que se estableza.

*Segunda.-Titulacións equivalentes.*

1. Os títulos que se relacionan a seguir terán os mesmos efectos profesionais e académicos que o título de técnico superior en xestión de aloxamentos turísticos, establecido no Real decreto 1686/2007, do 14 de decembro, cuxo currículo para Galicia se desenvolve neste decreto:

-Título de técnico especialista en administración hoteleira, rama de hostalaría e turismo, da Lei 14/1970, do 4 de agosto, xeral de educación e financiamento da reforma educativa.

-Título de técnico especialista en recepción, rama de hostalaría e turismo, da Lei 14/1970, do 4 de agosto, xeral de educación e financiamento da reforma educativa.

-Título de técnico superior en aloxamento, establecido polo Real decreto 2216/1993, do 17 de decembro, cuxo currículo para Galicia foi establecido polo Decreto 13/2006, do 12 de xaneiro.

2. A formación establecida neste decreto no módulo profesional de formación e orientación laboral capacita para levar a cabo responsabilidades profesionais equivalentes ás que precisan as actividades de nivel básico en prevención de riscos laborais, establecidas no Real decreto 39/1997, do 17 de xaneiro, polo que se aproba o regulamento dos servizos de prevención.

3. Os resultados de aprendizaxe, os criterios de avaliación e os contidos do módulo de inglés abranquen todo o relacionado co establecido na unidade de competencia UC1057\_2 como ferramenta útil para facilitar o exercicio profesional, e inclúe tamén outras competencias lingüísticas propias do título académico. Xa que logo, esta circunstancia queda reflectida no anexo V.

*Terceira.-Regulación do exercicio da profesión.*

1. De conformidade co establecido no Real decreto 1538/2006, do 15 de decembro, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo, os elementos recollidos neste decreto non constitúen regulación do exercicio de profesión titulada ningunha.

2. Así mesmo, as equivalencias de titulacións académicas establecidas no punto 1 da disposición adicional segunda deste decreto hanse entender sen

prexuízo do cumprimento das disposicións que habilitan para o exercicio das profesións reguladas.

*Cuarta.-Accesibilidade universal nas ensinanzas deste título.*

1. A Consellería de Educación e Ordenación Universitaria garantirá que o alumnado poida acceder e cursar este ciclo formativo nas condicións establecidas na disposición derradeira décima da Lei 51/2003, do 2 de decembro, de igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal das persoas con discapacidade.

2. As programacións didácticas que desenvolvan o currículo establecido neste decreto deberán ter en conta o principio de «deseño para todos». Para tal efecto, han recoller as medidas necesarias co fin de que o alumnado poida conseguir a competencia xeral do título, expresada a través das competencias profesionais, persoais e sociais, así como os resultados de aprendizaxe de cada un dos módulos profesionais.

En calquera caso, estas medidas non poderán afectar de forma significativa á consecución dos resultados de aprendizaxe previstos para cada un dos módulos profesionais.

*Quinta.-Autorización a centros privados para a impartición das ensinanzas reguladas neste decreto.*

A autorización a centros privados para a impartición das ensinanzas deste ciclo formativo exixirá que, desde o inicio do curso escolar, se cumpran os requisitos de profesorado, espazos e equipamentos regulados neste decreto.

*Sexta.-Desenvolvemento do currículo.*

1. O currículo establecido neste decreto require un posterior desenvolvemento a través das programacións didácticas elaboradas polo equipo docente do ciclo formativo. Estas programacións concretarán e adaptarán o currículo ao contorno socioeconómico do centro e ás características do alumnado, tomando como referencia o perfil profesional do ciclo formativo a través dos seus obxectivos xerais e dos resultados de aprendizaxe establecidos para cada módulo profesional.

2. Os centros educativos desenvolverán este currículo de acordo co establecido no artigo 11º do Decreto 124/2007, do 28 de xuño, polo que se regula o uso e a promoción do galego no sistema educativo.

*Disposición transitoria*

*Única.-Centros privados con autorización para impartir ciclos formativos de formación profesional.*

A autorización concedida aos centros educativos de titularidade privada para impartir as ensinanzas ás que se fai referencia no Decreto 13/2006, do 12 de xaneiro, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao

título de técnico superior en aloxamento, entenderase referida ás ensinanzas reguladas neste decreto.

*Disposición derogatoria*

Única.-*Derrogación de normas.*

Queda derogado o Decreto 13/2006, do 12 de xaneiro, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en aloxamento, e todas as disposicións de igual ou inferior rango que se opoñan ao disposto neste decreto, sen prexuízo da disposición derradeira primeira.

*Disposicións derradeiras*

Primeira.-*Implantación das ensinanzas recollidas neste decreto.*

1. No curso 2009-2010 implantarase o primeiro curso polo réxime ordinario e deixará de impartirse o primeiro curso das ensinanzas ás que se fai referencia no Decreto 13/2006, do 12 de xaneiro, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en aloxamento.

2. No curso 2010-2011 implantarase o segundo curso polo réxime ordinario e deixará de impartirse o segundo curso das ensinanzas ás que se fai referencia no Decreto 13/2006, do 12 de xaneiro, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en aloxamento.

3. No curso 2009-2010 implantaranse as ensinanzas reguladas neste decreto polo réxime para as persoas adultas.

Segunda.-*Desenvolvemento normativo.*

1. Autorízase a persoa titular da Consellería de Educación e Ordenación Universitaria para ditar as disposicións que sexan necesarias para a execución e o desenvolvemento do establecido neste decreto.

2. Autorízase a persoa titular da Consellería de Educación e Ordenación Universitaria a modificar o anexo II B), relativo a equipamentos, cando por razóns de obsolescencia ou actualización tecnolóxica así se xustifique.

Terceira.-*Entrada en vigor.*

Este decreto entrará en vigor aos vinte días da súa publicación no *Diario Oficial de Galicia*.

Santiago de Compostela, dezoito de marzo de dous mil dez.

Alberto Núñez Feijóo  
Presidente

Jesús Vázquez Abad  
Conselleiro de Educación e Ordenación  
Universitaria

*1. ANEXO I*  
**Módulos profesionais**

1.1. Módulo profesional: estrutura do mercado turístico.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 8.

\*Código: MP0171.

\*Duración: 133 horas.

1.1.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Contextualiza o sector turístico, a súa evolución histórica e a súa situación actual e analiza as súas implicacións como actividade socioeconómica.

-CA1.1. Defínense os elementos básicos que caracterizan o sector turístico.

-CA1.2. Analízase a evolución do turismo.

-CA1.3. Identifícanse e caracterízanse as institucións públicas e privadas relacionadas co sector turístico.

-CA1.4. Valorouse a importancia da actividade turística respecto ao desenvolvemento económico e social do núcleo turístico.

-CA1.5. Identifícanse os encontros estatais e internacionais en materia de turismo e a súa importancia para o sector.

-CA1.6. Recoñeceuse o uso das novas tecnoloxías no sector turístico e o seu impacto como elemento dinamizador.

-CA1.7. Valorouse a importancia da profesionalidade no contorno da profesión turística.

\*RA2. Identifica as tipoloxías turísticas en relación coa demanda e a súa previsible evolución.

-CA2.1. Defínense as tipoloxías turísticas en relación coas súas características básicas.

-CA2.2. Localizáronse as tipoloxías turísticas pola súa distribución xeográfica.

-CA2.3. Relacionáronse os factores que inflúen na localización espacial segundo o tipo de turismo da zona.

-CA2.4. Analizáronse as tendencias das tipoloxías turísticas estatais.

-CA2.5. Analizáronse as tendencias das tipoloxías turísticas internacionais.

-CA2.6. Describíronse as vantaxes e os inconvenientes do desenvolvemento turístico dunha zona.

-CA2.7. Valoráronse os factores que inflúen na demanda, a incidencia que se pode ter sobre eles e a súa distribución.

\*RA3. Analiza a oferta turística e caracteriza os seus principais compoñentes, así como as canles de intermediación e de distribución.



-CA3.1. Identificouse o mercado turístico e as súas características.

-CA3.2. Definiuse a oferta turística xunto cos seus elementos e a súa estrutura básica.

-CA3.3. Caracterizáronse as canles de intermediación turística, así como os novos sistemas de distribución.

-CA3.4. Diferenciáronse as empresas de aloxamentos turísticos segundo a súa tipoloxía e as súas características básicas.

-CA3.5. Identificáronse os medios de transporte de carácter turístico e os servizos ligados a eles.

-CA3.6. Caracterizouse a oferta complementaria.

-CA3.7. Describíronse as peculiaridades do núcleo turístico.

-CA3.8. Valorouse a importancia do turismo na economía do núcleo turístico.

\*RA4. Caracteriza a demanda turística en relación cos factores e os elementos que a motivan, así como as súas tendencias actuais.

-CA4.1. Conceptualizáronse e determináronse os factores da demanda turística.

-CA4.2. Clasificouse a clientela pola súa tipoloxía e a súa nacionalidade.

-CA4.3. Describíronse os elementos externos que inflúen na elasticidade da demanda.

-CA4.4. Caracterizáronse as principais motivacións da demanda turística.

-CA4.5. Analizouse a metodoloxía de compra segundo o tipo de clientela.

-CA4.6. Caracterizouse a estacionalización da demanda e as técnicas de desestacionalización.

-CA4.7. Investigáronse as tendencias actuais da demanda, así como os mercados emerxentes.

-CA4.8. Valorouse a importancia de coñecer a clientela como elemento dinamizador da demanda turística.

1.1.2. Contidos básicos.

BC1. Contextualización do sector turístico.

\*Conceptos básicos do turismo: turismo, turista, visitante, excursionista, etc.

\*Evolución do turismo.

\*Principais eventos locais, autonómicos, estatais e internacionais en materia do turismo.

\*Entidades públicas e privadas de ámbito local, autonómico, estatal e internacional relacionadas co sector turístico.

\*Valoración da actividade turística no desenvolvemento dun núcleo de poboación.

\*Valoración das novas tecnoloxías como fontes de información e promoción turística.

\*Valoración da persoa profesional do turismo no ámbito da súa profesión.

BC2. Identificación das tipoloxías turísticas e das súas tendencias.

\*Modalidades do turismo.

\*Tipoloxías turísticas (sol e praia, cultural, deportivo, rural, de grandes eventos, etc.), e as súas características (factores que inflúen na súa localización espacial).

\*Localización xeográfica das principais tipoloxías turísticas.

\*Tendencias das tipoloxías turísticas estatais e internacionais.

\*Impactos económicos, sociais, culturais e ambientais do turismo a nivel local, autonómico, estatal e internacional.

\*Factores que interveñen na demanda e incidencia que se pode exercer sobre eles.

BC3. Análise da oferta turística.

\*O mercado turístico e as súas características.

\*Oferta turística: elementos e estruturas.

\*Intermediación turística. Canles de distribución.

\*Empresas de aloxamentos turísticos.

\*Medios de transporte turísticos.

\*Oferta complementaria. Empresas de restauración turística. Servizos diversos.

\*Núcleo turístico: características. Recursos turísticos.

\*Importancia económica do turismo para o núcleo turístico.

\*A oferta turística en Galicia.

BC4. Caracterización da demanda turística.

\*Demanda turística: definición e caracterización.

\*Factores que interveñen na súa determinación.

\*Elementos externos que inflúen na elasticidade da demanda turística.

\*Clientela: tipoloxía, características e comportamentos de compra.

\*Motivacións da demanda turística.

\*Estacionalidade da demanda. Accións de desestacionalización.

\*Tendencias actuais da demanda turística.

\*Valoración da importancia de coñecer a clientela como elemento dinamizador da demanda.

### 1.1.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para situar o alumnado no contexto do mercado do turismo, ao dotalo de coñecementos básicos da súa estrutura a nivel local, autonómico, estatal e internacional. Deste xeito, fáiselle comprender a importancia deste sector para o desenvolvemento económico dunha área determinada.

Este módulo abrangue aspectos como:

- Introdución ao mundo do turismo.
- Tipoloxías turísticas e a súa distribución espacial.
- Principais características da oferta.
- Elementos básicos da demanda.

A formación do módulo contribúe a alcanzar o obxectivo xeral c) do ciclo formativo, e as competencias b) e c) do título.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

-Aplicación das novas tecnoloxías e dos programas informáticos de xestión da información.

-Investigación do mercado turístico, xa que este é cambiante e precisa unha constante actualización das tendencias da demanda e das da oferta.

-Análise e caracterización dos elementos básicos do mercado turístico.

-Funcionamento básico dos sectores e das empresas que configuran a oferta.

-Caracterización e elementos que condicionan a demanda do mercado turístico.

### 1.2. Módulo profesional: protocolo e relacións públicas.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 8.

\*Código: MP0172.

\*Duración: 105 horas.

#### 1.2.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Aplica o protocolo institucional, analiza os sistemas de organización e utiliza a normativa de protocolo e de precedencias oficiais.

-CA1.1. Definíronse os elementos que conforman o protocolo institucional.

-CA1.2. Determináronse os criterios para establecer a presidencia nos actos oficiais.

-CA1.3. Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice.

-CA1.4. Recoñeceuse a normativa de protocolo e de precedencias oficiais da Xunta de Galicia e do Estado.

-CA1.5. Realizáronse os programas protocolarios en función do acontecemento que se desenvolva.

-CA1.6. Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.

-CA1.7. Deseñáronse invitacións en relación coa tipoloxía dos actos.

-CA1.8. Determinouse a ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.

\*RA2. Aplica o protocolo empresarial e describe os elementos de deseño e organización segundo a natureza, o tipo de acto e o público a que se dirixa.

-CA2.1. Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.

-CA2.2. Deseñouse un manual protocolario e de comunicación.

-CA2.3. Identificouse o público a que se dirixen os actos.

-CA2.4. Identificáronse os elementos de organización e deseño de actos protocolarios empresariais (presidencia, persoas invitadas, día, hora, lugar, etc.).

-CA2.5. Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.

-CA2.6. Enumerouse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento.

-CA2.7. Elaborouse o programa e o cronograma do acto.

-CA2.8. Calculouse o orzamento do acto.

\*RA3. Aplica os fundamentos e os elementos das relacións públicas no ámbito turístico, así como as técnicas asociadas seleccionadas.

-CA3.1. Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.

-CA3.2. Identificáronse e caracterizáronse os elementos de identidade corporativa en empresas e institucións turísticas.

-CA3.3. Identificáronse as principais marcas de entidades públicas e privadas do sector turístico.

-CA3.4. Identificouse o concepto de imaxe corporativa e os seus compoñentes.

-CA3.5. Recoñecéronse os tipos de imaxe proxectada por empresas e institucións turísticas.

-CA3.6. Identificáronse os procesos e as canles de comunicación.

-CA3.7. Aplicáronse técnicas de expresión verbal e non verbal.

-CA3.8. Recoñecéronse e valoráronse os recursos das relacións públicas.

-CA3.9. Seleccionáronse medios de comunicación en función do produto.

-CA3.10. Valorouse a importancia da imaxe, da identidade corporativa, da comunicación e das relacións públicas nas empresas e nas institucións turísticas.

-CA3.11. Recoñeceuse e caracterizouse a imaxe do turismo galego e español.

\*RA4. Establece comunicación coa clientela utilizando técnicas e adaptándoas.

-CA4.1. Analizáronse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.

-CA4.2. Caracterizáronse as técnicas de atención á clientela.

-CA4.3. Diferenciáronse as modalidades de atención á clientela.

-CA4.4. Aplicáronse as accións do contacto directo e non directo.

-CA4.5. Utilizáronse as técnicas de comunicación coa clientela.

-CA4.6. Caracterizáronse os tipos de clientela.

-CA4.7. Demostráronse as actitudes e as aptitudes nos procesos de atención á clientela.

-CA4.8. Definíronse as técnicas de dinamización e interacción de grupos.

\*RA5. Xestiona as queixas, as reclamacións e as suxestións, e describe as fases establecidas de resolución asociadas a unha correcta satisfacción da clientela.

-CA5.1. Definíronse e analizáronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.

-CA5.2. Recoñecéronse os principais motivos de queixas da clientela nas empresas de hostalaría e turismo.

-CA5.3. Identificáronse as canles de comunicación das queixas, das reclamacións e das suxestións, e a súa xerarquización dentro da organización.

-CA5.4. Valorouse a importancia das queixas, das reclamacións e das suxestións como elemento de mellora continua.

-CA5.5. Establecéronse as fases para seguir na xestión de queixas e reclamacións, para conseguir a satisfacción da clientela dentro do seu ámbito de competencia.

-CA5.6. Cumpriuse a normativa en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.

-CA5.7. Diseñáronse os puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e de xestión de queixas e reclamacións.

\*RA6. Mantén actitudes de atención á clientela e analiza a importancia de superar as expectativas desta con relación ao trato recibido.

-CA6.1. Analizáronse as expectativas de cada tipo de clientela.

-CA6.2. Conseguiuse unha actitude de empatía.

-CA6.3. Valorouse a importancia dunha actitude de simpatía.

-CA6.4. Valorouse unha actitude de respecto cara á clientela e cara aos membros da empresa ou institución.

-CA6.5. Conseguiuse alcanzar unha actitude profesional.

-CA6.6. Seguiuse unha actitude de discreción.

-CA6.7. Valorouse a importancia da imaxe corporativa.

1.2.2. Contidos básicos.

BC1. Aplicación do protocolo institucional.

\*Protocolo institucional: definición e elementos.

\*Sistemas de organización de persoas invitadas.

\*Tipos de presidencias.

\*Interese pola normativa en materia de protocolo e de precedencias oficiais de Galicia e do Estado.

\*Proxección de actos protocolarios.

\*Deseño de invitacións.

\*Colocación e ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.

BC2. Aplicación do protocolo empresarial.

\*Tipos e obxectivos dos actos protocolarios empresariais.

\*Manuais protocolarios e de comunicación das empresas.

\*Deseño dos manuais de comunicacións.

\*Identificación do público obxectivo e adecuación do acto.

\*Manual protocolario e de comunicación dunha empresa.

\*Actos protocolarios empresariais:

-Deseño.

-Aplicación adecuada do protocolo durante o acto.

-Documentación necesaria.

-Elaboración do programa e do cronograma dos actos.

BC3. Aplicación dos fundamentos e dos elementos das relacións públicas no ámbito turístico.

\*Fundamentos e principios das relacións públicas.

\*Aplicación e valoración das relacións públicas no ámbito turístico empresarial e institucional.

\*Recursos das relacións públicas.

\*Identificación e caracterización das principais marcas de entidades do sector turístico español e galego.

\*Imaxe corporativa e identidade: concepto e compoñentes.

\*Tipos de imaxe: imaxe do turismo galego e español.

\*Expresión corporal. Imaxe persoal. Habilidades sociais.

\*Procesos e canles de comunicación. Selección de medios de comunicación axeitados.

\*Tipos de imaxe.

\*Imaxe do turismo español.

BC4. Comunicación coa clientela.

\*Proceso da comunicación.

\*Comunicación non verbal.

\*Comunicación verbal.

\*Obxectivos e variables da atención á clientela.

\*Modalidades de atención á clientela: contacto directo e non directo. Técnicas.

\*Puntos clave dunha boa atención á clientela segundo a fase de contacto desta coa empresa.

\*Actitudes e aptitudes.

\*Técnicas de dinamización e interacción grupal.

BC5. Xestión de queixas, reclamacións e suxestións.

\*Queixas, reclamacións e suxestións: conceptos formais e non formais.

\*Valoración da súa importancia.

\*Principais motivos de queixas da clientela das empresas de hostalaría e turismo.

\*Elementos de recollida de queixas, reclamacións e suxestións.

\*Fases da xestión de queixas e reclamacións.

\*Normativa legal en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.

\*Deseño de puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e de xestión de queixas e reclamacións.

BC6. Actitudes de atención á clientela.

\*Actitude de servizo á clientela: empatía, simpatía, cortesía, etc.

\*Actitude de respecto cara á clientela e cara aos membros da empresa ou institución.

\*Actitude profesional.

\*Valor da discreción dentro do ámbito laboral.

\*Valor da imaxe corporativa.

### 1.2.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar as funcións de atención á clientela e coñecementos do protocolo institucional e empresarial.

Estas funcións abranguen aspectos como:

-Protocolo institucional básico.

-Protocolo empresarial.

-Elementos dunha correcta atención á clientela.

-Xestión de queixas, reclamacións e suxestións.

-Actitudes básicas referentes a unha correcta atención á clientela.

A formación do módulo relaciónase co obxectivo xeral j) e permite alcanzar as competencias g), h) e j).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

-Actitudes do alumnado en referencia aos aspectos relacionados coa atención á clientela.

-Ferramentas básicas de protocolo institucional.

-Análise e proxección do protocolo nos actos empresariais.

-Ferramentas de xestión de queixas, reclamacións e suxestións.

### 1.3. Módulo profesional: márketing turístico.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 10.

\*Código: MP0173.

\*Duración: 160 horas.

1.3.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Caracteriza o márketing turístico e reconece os seus elementos básicos.

-CA1.1. Analizouse o concepto do márketing e os seus elementos fundamentais.

-CA1.2. Diferenciáronse as etapas e a evolución do márketing.

-CA1.3. Valorouse a importancia dos instrumentos do márketing.

-CA1.4. Definíronse os factores e os criterios eficaces para orientar o márketing cara ás persoas consumidoras.

-CA1.5. Analizáronse as tendencias do márketing en turismo.

-CA1.6. Xustificouse a importancia do márketing no sector turístico.

-CA1.7. Diferenciáronse as peculiaridades do márketing de servizos en xeral das propias do márketing turístico.

-CA1.8. Describíronse os conceptos, as definicións e os instrumentos básicos do márketing turístico.

-CA1.9. Comparáronse as estruturas e os enfoques de dirección de márketing.

-CA1.10. Identificouse a necesidade de márketing na función comercial da empresa turística.

\*RA2. Interpreta a segmentación do mercado e o posicionamento do produto ou do servizo, e recoñece datos cuantitativos e cualitativos.

-CA2.1. Conceptualizouse e clasificouse a segmentación de mercado.

-CA2.2. Analizáronse as variables de segmentación máis utilizadas en turismo.

-CA2.3. Definíronse os requisitos para que a segmentación sexa efectiva.

-CA2.4. Recoñeceuse a importancia da segmentación para o deseño da estratexia comercial das empresas turísticas.

-CA2.5. Identificáronse e valoráronse os segmentos de mercado e o seu atractivo en función do produto ou do servizo.

-CA2.6. Definíronse as estratexias de cobertura de segmentos de mercado.

-CA2.7. Identificouse o posicionamento do produto no mercado.

-CA2.8. Valoráronse os instrumentos comerciais e a súa compatibilidade cos segmentos de mercado.

\*RA3. Identifica os elementos do márketing mix e recoñece a súa aplicación no sector turístico.

-CA3.1. Identificáronse os elementos do márketing mix.

-CA3.2. Identificáronse as etapas do ciclo de vida dun produto e a súa relación coa toma de decisións estratéxicas.

-CA3.3. Analizáronse os elementos e os niveis do produto, así como a aplicación dun sistema de servución.

-CA3.4. Caracterizáronse as políticas de marcas no sector turístico e valorouse a importancia de diferenciar o produto.

-CA3.5. Valorouse a importancia do prezo e os seus condicionantes como instrumento comercial nas empresas turísticas.

-CA3.6. Calculáronse os prezos mediante a fixación de métodos de prezos idóneos para o sector turístico.

-CA3.7. Identificáronse as canles de distribución e de comercialización directa e indirecta no sector turístico.

-CA3.8. Recoñeceuse a importancia dos sistemas de distribución global e o seu impacto na industria turística.

-CA3.9. Recoñeceuse a importancia da publicidade, das relacións públicas, da promoción de vendas e do merchandising no sector turístico.

-CA3.10. Valorouse a función das feiras turísticas e doutros encontros profesionais como instrumentos de márketing, e estableceuse a diferenza con outras estratexias promocionais.

\*RA4. Aplica as novas tecnoloxías no márketing turístico e analiza as súas aplicacións e as súas oportunidades no desenvolvemento de políticas do devandito márketing.

-CA4.1. Caracterizáronse as novas tecnoloxías e o seu uso.

-CA4.2. Identificáronse as aplicacións das novas tecnoloxías en márketing.

-CA4.3. Valorouse o uso da internet para comercializar produtos e servizos turísticos.

-CA4.4. Utilizáronse as aplicacións ofimáticas de bases de datos.

-CA4.5. Valorouse a importancia da lexislación sobre a protección de datos.

-CA4.6. Recoñeceuse a aplicación dunha base de datos para a investigación comercial e para crear unha vantaxe competitiva.

-CA4.7. Determináronse os factores que inflúen no márketing directo.

-CA4.8. Establecéronse as pautas para o desenvolvemento dunha estratexia de márketing directo combinado.

\*RA5. Caracteriza o plan de márketing en relación cos tipos de empresa e cos produtos ou servizos.

-CA5.1. Conceptualizouse a planificación comercial estratéxica nas empresas turísticas.

-CA5.2. Describíronse os elementos básicos que conforman o plan de márketing.

-CA5.3. Valorouse a importancia dun plan de márketing nunha empresa turística.

-CA5.4. Realizouse a análise doutros plans empresariais e institucionais relacionados co plan de márketing.

-CA5.5. Identificáronse os principais factores do contorno con incidencia no plan de márketing.

-CA5.6. Analizouse a competencia e o potencial de mercado.

-CA5.7. Realizouse o plan de acción, coas súas estratexias e as súas tácticas.

-CA5.8. Defínronse os recursos necesarios para establecer as estratexias propostas e para a consecución dos obxectivos do plan de márketing.

-CA5.9. Realizouse o control de cumprimento e calidade do plan de márketing coas técnicas adquiridas.

-CA5.10. Realizouse a presentación do plan de márketing coas pautas establecidas e ante os responsables implicados.

-CA5.11. Valoráronse as implicacións ambientais da posta en práctica dun plan de márketing proposto.

\*RA6. Recoñece o proceso de decisión de compra das persoas consumidoras e analiza as súas motivacións e as súas necesidades.

-CA6.1. Identificáronse as necesidades e as motivacións da poboación consumidora de produtos e servizos turísticos.

-CA6.2. Identificáronse as fases do proceso de decisión de compra nas persoas.

-CA6.3. Caracterizáronse os axentes implicados no proceso de decisión de compra.

-CA6.4. Analizouse o impacto psicosocial do márketing, da publicidade e das relacións públicas, e a súa incidencia no proceso de compra.

-CA6.5. Caracterizáronse os puntos clave no proceso de poscompra e as oportunidades de fidelización.

-CA6.6. Describíronse e valoráronse a percepción e a satisfacción das persoas consumidoras mediante os procesos de control de calidade.

\*RA7. Caracteriza os criterios do movemento de defensa dos dereitos da poboación consumidora («consumerismo») en relación coa sociedade, co márketing e coa ética.

-CA7.1. Caracterizáronse as peculiaridades das economías de mercado e as súas críticas.

-CA7.2. Identificouse a orixe do consumerismo e a súa evolución en España.

-CA7.3. Realizáronse estudos para analizar a reacción das empresas ante esta situación.

-CA7.4. Determinouse a resposta das empresas e da sociedade, e establecéronse uns principios éticos.

-CA7.5. Identificouse a normativa que protexe a poboación consumidora en Galicia, en España e na Unión Europea.

-CA7.6. Analizáronse os dereitos e os deberes das persoas consumidoras.

### 1.3.2. Contidos básicos.

#### BC1. Caracterización do márketing turístico.

\*Márketing: conceptos e terminoloxía básica.

\*Márketing turístico versus márketing de servizos.

\*Relación do márketing turístico co sector da hostalaría e o turismo.

\*Características dos produtos e dos servizos turísticos.

\*Evolución da función do márketing: orientación cara á poboación consumidora.

\*Enfoque da dirección do márketing.

\*Futuro do márketing.

BC2. Interpretación da segmentación de mercados turísticos.

\*Concepto da segmentación e a súa utilidade.

\*Requisitos para que a segmentación sexa efectiva.

\*Variables de segmentación máis utilizadas en turismo.

\*Aplicación da segmentación ao deseño da estratexia comercial das empresas turísticas.

\*Tipos de estratexias de cobertura do mercado.

\*Posicionamento no mercado: conceptos, estratexias e métodos.

\*Mapas perceptuais.

\*Instrumentos comerciais e compatibilidade dos segmentos.

BC3. Identificación do márketing mix e os seus elementos.

\*Produto, prezo, distribución, promoción e comercialización. Outras variables para ter en conta. Definicións básicas.

\*Aplicación e estratexias.

\*Produto ou servizo: niveis e elementos.

\*Servución.

\*Ciclo de vida do produto e dos destinos turísticos.

\*Desenvolvemento e lanzamento dos novos produtos turísticos.

\*Políticas de marcas no sector turístico.

\*Políticas de prezo no turismo.

\*Importancia destes elementos como instrumento comercial. Condicionantes.

\*Métodos de fixación de prezos.

\*Promoción turística no mix promocional:

-Publicidade.

-Relacións públicas.

-Promocións de vendas e merchandising: a súa importancia no sector turístico.

\*Materiais de promoción: etapas de elaboración e función nas empresas turísticas.

\*Feiras de turismo, work shops, fam-trips, fam-press, etc.

BC4. Análise das novas tecnoloxías aplicadas ao márketing turístico.

\*Márketing directo en turismo e novas tecnoloxías: concepto, evolución, elementos e principios.

\*Márketing na internet.

\*Bases de datos.

\*Obxectivos xerais do desenvolvemento dunha base de datos de márketing.

\*Lexislación sobre a protección de datos.

\*Márketing directo.

\*Materiais de soporte e de desenvolvemento de políticas de márketing directo.

\*Márketing directo e a súa expansión.

BC5. Caracterización do plan de márketing.

\*Plan de márketing: elementos e finalidade.

\*Relacións con outros ámbitos da empresa e das institucións.

\*Análise e previsións sobre os factores do contorno.

\*Segmentación e público obxectivo.

\*Plans de acción: estratexias e tácticas.

\*Obxectivos e cotas de vendas.

\*Recursos necesarios para apoiar as estratexias e alcanzar os obxectivos.

\*Seguimento e control do márketing.

\*Presentación e promoción do plan.

\*Auditoría ambiental do plan.

BC6. Interpretación do proceso de decisión na persoa consumidora.

\*Necesidades e motivacións da poboación consumidora.

\*Fases do proceso de decisión.

\*Poscompra e fidelización.

\*Tendencias do consumo en Galicia e en España.

\*Nova poboación consumidora no sector turístico.

\*Benestar e tendencias da calidade de vida no consumo.

\*Ferramentas de control da calidade e da satisfacción da clientela: posta en práctica en empresas do sector turístico.

BC7. Caracterización dos criterios de consumerismo.

\*Descrición e análise de sistemas e conceptos básicos.

\*Consumerismo: descrición, concepto e características.

\*Evolución en Europa, en España e máis concretamente en Galicia.

\*Reacción da empresa e a súa resposta.

\*Normativa que regula os dereitos da poboación consumidora en Galicia, en España e na Unión Europea: lexislación xenérica e específica.

\*Dereitos e deberes das persoas consumidoras.

\*Reclamacións en materia de consumo.

1.3.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional ten como finalidade a adquisición de competencias básicas e iniciais, conceptos e criterios específicos do márketing no ámbito profesional turístico.

Desenvólvense nel aspectos relacionados cos modelos básicos de márketing e as técnicas máis empregadas en turismo desde unha óptica científica, e amósanse na súa aplicación real e práctica.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse en:

-Plans de márketing.

-Tarefas de comercialización e comunicación dos produtos.

-Aumento do número de visitantes, reservas e vendas.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais c), e) e j) do ciclo formativo, e as competencias b), c) e g) do título.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

-Descrición, variedades e características da terminoloxía do márketing, e diferenciación de conceptos.

-Descrición e dotación da documentación necesaria, aplicación de fases, etc., para a elaboración dun folleto.

-Fases necesarias e pautas para elaborar e para presentar un plan de márketing.

-Aplicación das novas fórmulas de márketing adaptadas ás tendencias máis actuais.

1.4. Módulo profesional: dirección de aloxamentos turísticos.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 16.

\*Código: MP0174.

\*Duración: 240 horas.

1.4.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Coordina a área de aloxamento co resto das áreas do establecemento turístico e analiza a súa estrutura organizativa.

-CA1.1. Identificáronse os tipos de aloxamento segundo o sistema de explotación e xestión, a propiedade, etc.

-CA1.2. Xustificouse a importancia da planificación no proceso de administración empresarial.

-CA1.3. Diferenciáronse os principais plans empresariais.

-CA1.4. Conceptualizáronse as ferramentas para realizar a toma de decisións departamentais.

-CA1.5. Realizáronse os procesos de planificación da área de aloxamento para establecer obxectivos, toma de decisións e selección dos medios.

-CA1.6. Identificáronse os elementos básicos para establecer procesos de xestión por obxectivos.

-CA1.7. Valorouse a importancia de realizar revisións periódicas dos obxectivos das áreas e de establecer mecanismos de corrección.

-CA1.8. Determináronse factores e criterios eficaces de organización de establecementos de aloxamento turístico.

-CA1.9. Comparáronse as estruturas e as relacións departamentais máis características dos tipos de aloxamentos turísticos.

-CA1.10. Realizáronse organigramas de organizacións empresariais segundo as tipoloxías e as características específicas de establecementos de aloxamento turístico.

-CA1.11. Recoñeceuse a normativa autonómica e estatal de ordenación de establecementos de aloxamento turístico.

\*RA2. Determina a rendibilidade financeira e económica de proxectos menores de investimento empresarial, e caracteriza e valora os sistemas de financiamento.

-CA2.1. Conceptualizáronse e clasificáronse os elementos que compoñen o patrimonio empresarial.

-CA2.2. Realizouse a análise financeira e económica da empresa de aloxamento turístico.

-CA2.3. Analizáronse os balances empresariais e a conta de resultados do establecemento.

-CA2.4. Definiuse o concepto de investimento e as fontes de financiamento da empresa.

-CA2.5. Determinouse a idoneidade de realizar diversos tipos de investimento segundo decisións empresariais.

-CA2.6. Identificáronse os tipos de investimento e os métodos para a súa selección e a súa valoración.

-CA2.7. Calculouse o nivel de endebedamento en función da estrutura financeira da empresa.

-CA2.8. Valoráronse as decisións de investimento externo ou as de autofinanciamento.

-CA2.9. Establecéronse os métodos de selección do financiamento máis acaído segundo o caso.

-CA2.10. Valorouse o custo das fontes de financiamento entre as que se pode optar.

\*RA3. Controla a explotación económica dos departamentos baixo a súa supervisión, e recoñece e determina a estrutura de ingresos e de gastos deses departamentos.

-CA3.1. Relacionáronse os orzamentos coa planificación empresarial e coas funcións que desempeñan nela.

-CA3.2. Identificáronse os tipos de orzamento que afectan a planificación empresarial.

-CA3.3. Caracterizáronse os elementos de cada tipo de orzamento.

-CA3.4. Elaboráronse tipos de orzamento para a organización e a planificación da empresa de aloxamento turístico.

-CA3.5. Coordinouse a elaboración dos orzamentos co persoal dependente.

-CA3.6. Estableceuse a estrutura dos ingresos e gastos para obter referencias de comportamento xeneralizado destes.

-CA3.7. Calculouse o orzamento da área de aloxamento seguindo métodos de presentación normalizada entre as empresas do sector.

-CA3.8. Establecéronse métodos de control orzamentario, xustificáronse as desviacións e aplicáronse medidas correctoras.

-CA3.9. Elaboráronse estatísticas básicas relativas ás áreas do aloxamento.

\*RA4. Controla a aplicación dos sistemas de xestión da calidade e valora a súa implicación nunha xestión máis eficiente do establecemento de aloxamento turístico.

-CA4.1. Identificouse o concepto de calidade e os seus obxectivos no subsector das empresas de aloxamento turístico.

-CA4.2. Valorouse a aplicación de sistemas de calidade.

-CA4.3. Determináronse os sistemas previos á implantación dun sistema de calidade.

-CA4.4. Recoñeceuse a aplicación dun sistema de calidade baseado nas normas estandarizadas.

-CA4.5. Aplicouse o sistema de xestión de calidade.

-CA4.6. Definíronse as ferramentas de xestión da calidade: autoavaliación, planificación da mellora,



sistemas de indicadores, sistemas de enquisa, e sistemas de queixas e suxestións.

-CA4.7. Estableceuse o deseño e a elaboración dos procesos da área de aloxamento.

\*RA5. Coordina o sistema de xestión ambiental e caracteriza a diversidade destes sistemas.

-CA5.1. Tomouse conciencia da necesidade dunha correcta xestión ambiental nos establecementos de aloxamento turístico.

-CA5.2. Conceptualizáronse os elementos básicos que conforman a xestión ambiental.

-CA5.3. Realizouse a análise previa á implantación dun sistema de xestión ambiental.

-CA5.4. Diferenciáronse os sistemas de xestión ambiental.

-CA5.5. Identificáronse as ferramentas de xestión ambiental.

-CA5.6. Utilizáronse os documentos do sistema de xestión ambiental.

-CA5.7. Realizouse o control de operacións, os plans de emerxencia e a capacidade de resposta.

-CA5.8. Asegurouse unha correcta xestión dos residuos.

\*RA6. Dirixe establecementos de aloxamento rural e analiza a súa tipoloxía, a normativa aplicable e a especificidade na xestión e na prestación do servizo.

-CA6.1. Identificouse a normativa aplicable sobre aloxamentos turísticos no medio rural en Galicia e sobre as súas actividades asociadas.

-CA6.2. Caracterizouse a tipoloxía de aloxamentos rurais de Galicia.

-CA6.3. Identificáronse as peculiaridades na xestión deste tipo de establecementos dependendo do tipo, da modalidade e das características.

-CA6.4. Identificáronse os estilos arquitectónicos e as construcións propias de Galicia.

-CA6.5. Recoñecéronse as principais centrais de reserva e de comercio por xunto dedicadas á distribución e á intermediación do aloxamento rural.

-CA6.6. Identificáronse os procesos para a xestión ambiental integral dos aloxamentos rurais.

-CA6.7. Analizáronse os estándares de calidade específicos nos establecementos de aloxamento rural.

-CA6.8. Analizáronse as dificultades no medio rural para as persoas con algún tipo de discapacidade e a súa posible solución.

-CA6.9. Caracterizáronse as elaboracións típicas de Galicia susceptibles de seren ofrecidas en menús e os produtos gastronómicos máis representativos.

-CA6.10. Identificáronse actividades susceptibles de seren ofrecidas nos establecementos de aloxamento rural, así como a súa organización e os medios materiais e humanos para o seu desenvolvemento.

1.4.2. Contidos básicos.

BC1. Coordinación da área de aloxamento.

\*Clasificación das empresas de aloxamento segundo o sistema de explotación.

\*Planificación: concepto, proceso e terminoloxía básica.

\*Etapas da planificación. Tipo de plans nas empresas de aloxamento.

\*Utilización das ferramentas de análise e toma de decisións.

\*Principios, sistemas e tipos de organización.

\*Estruturas organizativas propias das empresas de aloxamento.

\*Departamentalización.

\*Relacións interdepartamentais.

\*Circuitos e documentación xerada nas relacións interdepartamentais.

\*Organigramas: concepto e clases. Deseño de organigramas.

\*Descrición dos postos de traballo.

\*Normativa autonómica e estatal de establecementos de aloxamento turístico.

BC2. Determinación da rendibilidade económica e financeira de proxectos menores de investimento empresarial.

\*Clasificación do patrimonio.

\*Patrimonio empresarial: concepto. Clasificación dos elementos e masas patrimoniais.

\*Estrutura financeira e económica da empresa.

\*Balance: concepto e tipos. Realización de balances.

\*Conta de resultados.

\*Análise financeira: ratios de liquidez e solvencia.

\*Análise económica. Rendibilidade: ratios.

\*Investimento: concepto, proceso e tipos.

\*Métodos de valoración e selección de investimentos: estáticos e dinámicos. Prazo de recuperación, Van, Tir, etc.

\*Financiamento: concepto.

\*Fontes de financiamento empresarial: propias (autofinanciamento e amortización) e externas (préstamos, leasing, renting, fontes espontáneas, etc).

\*Cálculo do custo das fontes financeiras.

- \*Aparcamento financeiro.
- \*Determinación do nivel de endebemento óptimo.
- \*Responsabilidade na toma de decisións.
- \*Estrutura de custos nas empresas de aloxamento
- \*Cálculo do punto morto.
- \*Manexo de programas informáticos para o cálculo da rendibilidade e investimentos.

#### BC3. Control da explotación económica.

- \*Orzamentos: tipos, elementos e control.
- \*Realización de orzamentos.
- \*Ciclo orzamentario: elaboración e aprobación.
- \*Análise da estrutura de ingresos e gastos.
- \*Sistemas estandarizados de presentación de orzamentos do sector.
- \*Control orzamentario. Determinación de desviacións: análise, causas e medidas correctoras.

- \*Tipos de estatísticas e a súa interpretación.

#### BC4. Control do sistema de xestión da calidade nos establecementos de aloxamento turístico.

- \*Calidade: concepto, elementos, evolución e finalidade.

- \*Principios reitores da calidade no sector turístico.

- \*Xestión por procesos.

- \*Normas de calidade turística.

- \*Xestión total da calidade.

- \*Modelos para implantar a xestión de calidade.

- \*Implantación dun modelo de calidade.

- \*Certificacións de calidade. Normas estandarizadas.

- \*Custo da calidade e da non-calidade.

- \*Ferramentas da calidade: diagrama de Ishikawa, de Pareto, de control por procesos, etc.

- \*Manexo das ferramentas de xestión da calidade: ciclo de xestión da calidade. Autoavaliación, planificación da mellora, sistemas indicadores, sistema de enquisa, manuais de procedementos, e sistema de queixas e suxestións.

#### BC5. Coordinación do sistema de xestión ambiental.

- \*Conciencia dunha correcta xestión ambiental nos establecementos de aloxamento turístico.

- \*Elementos básicos da xestión ambiental.

- \*Análise previa á implantación dun sistema de xestión ambiental.

- \*Formalización da documentación.

- \*Plans de emerxencia.

- \*Seguimento e medición.

- \*Xestión das non-conformidades.

- \*Sistemas de auditorías: interna e externa.

- \*Xestión de residuos.

- \*Conciencia dun consumo responsable dos recursos naturais.

- \*Sistema comunitario de xestión de auditoría ambiental.

- \*Responsabilidade social corporativa.

#### BC6. Dirección de establecementos de aloxamento rural.

- \*Normativa aplicable en Galicia.

- \*Tipoloxía e características propias dos establecementos de turismo rural en Galicia.

- \*Xestión e dirección de establecementos de aloxamento rural: trazos diferenciadores.

- \*Identificación dos principais estilos arquitectónicos e de construcións de Galicia: tipicidade.

- \*Principais centrais de reservas e intermediarios do sector do aloxamento rural en Galicia.

- \*Xestión ambiental de establecementos rurais: xestión de residuos. Medidas ecorresponsables.

- \*Estándares específicos de calidade no turismo rural.

- \*Identificación das principais barreiras para persoas con discapacidade. Normativa.

- \*Ofertas gastronómicas e produtos máis representativos en Galicia.

- \*Servizo nos establecementos rurais.

- \*Planificación e organización de actividades nos establecementos de aloxamento rural.

- \*Actividades nos establecementos rurais: tipos, planificación e organización; normativa; medios humanos e materiais; seguros.

- \*Manexo de programas informáticos para a xestión de establecementos rurais.

#### 1.4.3. Orientacións pedagóxicas.

- Este módulo dá resposta á planificación, á organización e ao control dos establecementos de aloxamento turístico.

- As funcións de planificación, organización e control do establecemento abranguen aspectos como:

- Planificación a curto, a medio e a longo prazo.

- Organización xeral e departamental do establecemento.

-Análise das estruturas financeiras e económicas da empresa.

-Análise da necesidade de realizar investimentos.

-Estudo das fontes de financiamento.

-Cálculo e asignación de custos.

-Previsión de ingresos.

-Deseño e cálculo de orzamentos.

-Enxeñaría de menú e de oferta de bar e restaurante.

-Sistemas de calidade.

-Sistemas de xestión ambiental.

A formación do módulo relaciónase cos obxectivos xerais a), b), d), g), h), j), l), m), n) e p), e permite alcanzar as competencias a), b), d), e) g), h), i), j), l) e n).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

-Análise dos sistemas de planificación, organización e xestión das empresas do sector.

-Investigación de novos sistemas de xestión departamental.

-Uso de aplicacións de ofimática e novas tecnoloxías da información e de comunicación.

-Aplicación de programas informáticos de organización e xestión para establecementos de aloxamento turístico.

-Técnicas de dirección e negociación.

-Análise dos métodos de implantación e control da calidade.

-Análise dos sistemas de xestión ambiental.

1.5. Módulo profesional: xestión do departamento de pisos.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 8.

\*Código: MP0175.

\*Duración: 105 horas.

1.5.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Organiza e planifica o departamento de pisos en función do tipo de establecemento, do persoal dispoñible, das características da clientela, da ocupación e da rendibilidade.

-CA1.1. Identificáronse modelos de organización do departamento de pisos con tipos e as modalidades de establecementos.

-CA1.2. Xustificáronse os procesos propios do departamento de pisos que poidan resultar acaídos para conseguir a maior eficacia na prestación dos servizos.

-CA1.3. Identificáronse e xustificáronse os elementos materiais, a maquinaria e o equipamento, así como a súa distribución, segundo criterios de ergonómia e fluidez de traballo, e en función dos tipos e das características dos establecementos.

-CA1.4. Enumeráronse os factores que determinan as necesidades de persoal en función do tipo de establecemento, da clientela e da ocupación.

-CA1.5. Identificáronse as funcións do persoal.

-CA1.6. Asignáronse as tarefas do persoal.

-CA1.7. Utilizáronse correctamente equipamentos e programas informáticos específicos para a organización da prestación dos servizos propios do departamento.

-CA1.8. Establecéronse plans de traballo e obxectivos de produtividade.

\*RA2. Controla os produtos, os materiais e os equipamentos do departamento de pisos, e describe os procesos de reposición, almacenaxe, conservación e valoración.

-CA2.1. Definíronse e clasificáronse os utensilios, os produtos, os equipamentos, os materiais e as pezas de lenzaría máis usuais nos establecementos de aloxamento.

-CA2.2. Determináronse as necesidades de aprovisionamento e de selección de provedores.

-CA2.3. Recibíronse correctamente os produtos, os materiais e os utensilios, e comprobouse a correspondencia entre o pedido e o solicitado.

-CA2.4. Xustificáronse os criterios de almacenaxe máis utilizados en función de espazos dispoñibles supostos, dos tipos de produtos, da xestión de entradas e saídas, e do control de produtos do almacén.

-CA2.5. Calculáronse as existencias mínimas, as máximas e as de seguridade, así como o grao de rotación dos materiais e os produtos de limpeza e de lenzaría, e realizáronse inventarios.

-CA2.6. Valoráronse as existencias baixo o seu control seguindo os criterios máis usuais.

-CA2.7. Caracterizáronse os procesos de pedido máis comúns nas empresas do sector.

\*RA3. Revisa o estado de mantemento de instalacións, maquinaria e equipamentos, e xustifica os sistemas e os procedementos de prevención e conservación.

-CA3.1. Descríbíronse os procedementos de comunicación e coordinación que se establecen en materia de mantemento entre os departamentos de pisos, recepción e mantemento.

-CA3.2. Elaboráronse plans de control e informes de avaliación de resultados da situación de conservación das instalacións.

-CA3.3. Explicáronse os tipos, o funcionamento, as aplicacións, o manexo, a limpeza e o mantemento de equipamentos, maquinaria, ferramentas e utensilios de uso común na área de pisos.

-CA3.4. Establecéronse protocolos de mantemento das instalacións, os equipamentos e os utensilios, así como da mellora dos produtos utilizados nos procesos, e evitáronse custos e desgastes innecesarios.

-CA3.5. Xustificáronse sistemas axeitados de inspección para o mantemento preventivo dos equipamentos e da maquinaria que se utilizan nos procesos.

-CA3.6. Identificáronse as proteccións necesarias no manexo de equipamentos, maquinaria, utensilios e produtos de limpeza, e interpretouse correctamente a normativa de seguridade e hixiene sobre manipulación de produtos e maquinaria.

\*RA4. Supervisa a limpeza e a posta a punto de unidades de aloxamento e zonas comúns, e caracteriza os procesos de prestación do servizo.

-CA4.1. Identificáronse sistemas e métodos de limpeza e desinfección conforme a composición do material, o tipo e o grao de sucidade, e as características da superficie.

-CA4.2. Describíronse procesos completos de limpeza e posta a punto de habitacións, zonas nobres e áreas comúns.

-CA4.3. Determináronse mecanismos de control sobre os procesos de limpeza e sobre o persoal dependente.

-CA4.4. Establecéronse mecanismos de asignación de unidades de aloxamento, zonas nobres e comúns entre o persoal a cargo, tendo en conta os niveis de calidade establecidos.

-CA4.5. Coordinouse co departamento de recepción o estado de ocupación e a situación de cada unidade de aloxamento.

-CA4.6. Comprobouse que a limpeza, a desinfección, a orde, a decoración e o restablecemento de atencións á clientela respondan aos estándares óptimos de calidade.

-CA4.7. Recoñecéronse criterios, métodos e procedementos de clasificación de roupa para o seu lavado, a pasada do ferro e a súa presentación.

-CA4.8. Describíronse as técnicas de cosido e confección de prendas sinxelas, así como os medios materiais necesarios para o arranxo de roupa en establecementos de aloxamento.

-CA4.9. Determináronse mecanismos de control que garantan un correcto servizo de lavandaría e lenzaría da roupa da clientela e do establecemento.

\*RA5. Supervisa a decoración e a ambientación da área de aloxamento e zonas públicas, e caracteriza

os estilos arquitectónicos, a moblaxe, os elementos decorativos, a iluminación e as tendencias actuais.

-CA5.1. Caracterizáronse as tendencias arquitectónicas máis salientables, os tipos de moblaxe e os revestimentos máis utilizados en establecementos de aloxamento turístico.

-CA5.2. Definíronse os elementos decorativos máis utilizados en establecementos de aloxamento turístico.

-CA5.3. Especificáronse as técnicas de cor e iluminación, e explicouse o significado psicolóxico das cores e o seu impacto na comunicación visual.

-CA5.4. Identificáronse as normas básicas de composición e combinación da moblaxe en función de criterios de confort, rendibilidade e funcionalidade.

-CA5.5. Elaboráronse aplicacións de ornamentación e decoración típicas e novas nos establecementos de aloxamento turístico.

-CA5.6. Formalizáronse plans de decoración en función da política empresarial, do tipo de establecemento, do público obxectivo e das últimas tendencias.

-CA5.7. Valoráronse as novas tendencias e os estilos actuais de deseño en establecementos de aloxamento turístico.

#### 1.5.2. Contidos básicos.

BC1. Organización do departamento de pisos.

\*Organización dos espazos físicos das zonas de pisos, áreas públicas, lavandaría e lenzaría.

\*Emprazamento e distribución en planta de equipamentos, máquinas e moblaxe.

\*Estrutura organizativa e funcional: fluxo de relacións e tarefas.

\*Métodos de medición da actividade produtiva.

\*Plans de traballo do departamento de pisos.

\*Recursos humanos e materiais. Factores que determinan as necesidades de persoal, maquinaria e equipamento en función do tipo de establecemento, da clientela e da ocupación.

\*Cálculo e asignación de tempos.

BC2. Control de produtos, materiais e equipamentos no departamento de pisos.

\*Clasificación de produtos e utensilios.

\*Métodos de identificación de necesidades de aprovisionamento.

\*Procesos de compras. Selección de provedores e sistemas de pedidos.

\*Xestión da documentación. Procesos administrativos.

\*Sistemas e procesos de aprovisionamento: reposición, almacenaxe, conservación, rotación e valoración.

\*Xestión e valoración de existencias. Realización de inventarios.

\*Importancia da orde no almacén.

\*Cumprimento das normas de xestión ambiental no almacén.

BC3. Revisión do estado de mantemento das instalacións, da moblaxe e dos equipamentos.

\*Competencias dos departamentos de pisos, áreas públicas, lavandaría e lenzaría en materia de mantemento de instalacións, equipamentos e moblaxe.

\*Procedementos de comunicación e coordinación interdepartamental en materia de mantemento.

\*Protocolos de funcionamento e mantemento de instalacións, equipamentos, maquinaria e utensilios de uso común na área de pisos.

\*Tipos de mantemento: preventivo, correctivo e mixto.

\*Plan de mantemento e conservación das instalacións.

\*Elaboración e xestión da documentación relacionada co mantemento.

\*Normativa de seguridade e hixiene laboral sobre manipulación de produtos e maquinaria.

BC4. Supervisión da limpeza e da posta a punto das unidades de aloxamento e zonas comúns.

\*Sistemas e métodos de limpeza e desinfección consonte a composición do material, o tipo e o grao de sucidade, e as características da superficie.

\*Uso dos equipamentos e dos materiais básicos.

\*Programas de limpeza de locais, instalacións, moblaxe e equipamentos propios do departamento.

\*Plans de control do proceso completo de limpeza e do persoal dependente, conforme os estándares óptimos de calidade.

\*Análise e avaliación de produtos de limpeza e lavandaría: rendementos, condicións para o seu uso e riscos. Formalización de fichas técnicas de produtos.

\*Coordinación co departamento de recepción do estado de ocupación e da situación de cada unidade de aloxamento.

\*Aplicación de normas, técnicas e métodos de seguridade, hixiene, desinfección, limpeza e mantemento no uso de locais, instalacións, moblaxe, equipamentos e materiais propios do departamento de pisos, áreas públicas, lavandaría e lenzaría.

\*Coordinación dos procesos de lavado, pasada do ferro e costura.

\*Criterios de clasificación da roupa: tipos de tecidos e proceso de lavado.

\*Técnicas e procedementos de lavado, hixienización e desmanchamento de prendas.

\*Técnicas de cosedura, arranxos e confección de prendas sinxelas para o establecemento.

\*Administración da lavandaría: xestión da documentación.

\*Sistemas de control de calidade.

\*Pulcritude e orde na realización dos procesos de pisos, lavandaría e lenzaría.

\*Normativa de seguridade e hixiene no servizo de lavandaría.

BC5. Supervisión da decoración e da ambientación da área de aloxamento e zonas comúns.

\*Identificación de estilos e tendencias arquitectónicas de moblaxe, elementos decorativos e iluminación de pisos e áreas públicas en establecementos de aloxamento.

\*Recursos e tipos de decoración. Ambientación musical. Sistemas de iluminación e cromatismo.

\*Decoración en función da política empresarial, o tipo de establecemento e o público obxectivo.

\*Revestimentos, alfombras e cortinas: clasificación e caracterización segundo o tipo, a categoría e a fórmula de aloxamento.

\*Outros elementos decorativos: pintura, escultura, adornos, etc.

\*Técnicas decorativas. Decoración floral e con froitas.

\*Custos e orzamentos.

\*Valoración das técnicas de decoración e ambientación nos establecementos de aloxamento turístico.

\*Valoración das novas tendencias e dos actuais estilos no deseño das empresas de aloxamento turístico.

### 1.5.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar as funcións de organización e xestión do departamento de pisos.

Estas funcións abranguen aspectos como:

-Organización e asignación de recursos do departamento.

-Xestión do material inventariable e procesos de compras.

-Control do mantemento da maquinaria e das instalacións.

-Supervisión dos procesos de limpeza, lavandaría e lenzaría.

-Aplicación de técnicas de decoración e ambientación.

A formación do módulo relaciónase cos obxectivos xerais a), b), g), k) e n), e permite alcanzar as competencias a), d), i), l) e n).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

-Uso das novas tecnoloxías e aplicacións informáticas de xestión de pisos, de persoal e do economato.

-Óptimo rendemento dos recursos humanos.

-Conservación e manexo da maquinaria e dos equipamentos do departamento.

-Aplicación de sistemas novos de xestión departamental.

-Técnicas de atención á clientela.

-Técnicas de decoración e de ambientación de establecementos de aloxamento turístico.

1.6. Módulo profesional: recepción e reservas.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 10.

\*Código: MP0176.

\*Duración: 160 horas.

1.6.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Supervisa o departamento de recepción e analiza a súa organización segundo o establecemento turístico, o persoal dispoñible, a tipoloxía da clientela, a ocupación e a rendibilidade.

-CA1.1. Describíronse as funcións, as tarefas e os obxectivos propios do departamento e dos subdepartamentos de recepción, reservas e conserxaría.

-CA1.2. Explicáronse criterios de organización departamental en función da tipoloxía do establecemento, dos obxectivos empresariais, da segmentación da oferta e da funcionalidade.

-CA1.3. Determináronse as fontes de información interna e externa necesarias para o funcionamento do departamento.

-CA1.4. Xustificáronse os procesos propios do departamento e dos subdepartamentos de recepción, reservas e conserxaría que poidan resultar adecuados para conseguir a maior eficacia na prestación dos servizos.

-CA1.5. Identificáronse e xustificáronse os elementos materiais e a súa distribución nas áreas de recepción, reservas e conserxaría segundo criterios de ergonómia e fluidez de traballo, así como en función dos tipos e das características dos establecementos de aloxamento.

-CA1.6. Enumeráronse os factores que determinan as necesidades de persoal, en función do tipo de establecemento, da clientela e da ocupación.

-CA1.7. Establecéronse e supervisáronse os protocolos de intercambio de información entre o persoal do departamento nos cambios de quenda.

-CA1.8. Empregáronse aplicacións informáticas propias da xestión de recepción, reservas e conserxaría.

\*RA2. Optimiza a ocupación do establecemento, para o que caracteriza e aplica diversos sistemas e tipos de reservas.

-CA2.1. Identificouse a oferta dos establecementos de aloxamento turístico.

-CA2.2. Describíronse as funcións, as tarefas e os obxectivos propios do subdepartamento de reservas.

-CA2.3. Interpretáronse os contratos e as condicións negociadas con clientes e fontes de reservas.

-CA2.4. Identificáronse os prezos e as tarifas, aspectos legais e garantías exixibles.

-CA2.5. Seguíronse os procedementos de reservas segundo o tipo de cliente ou a fonte de reservas.

-CA2.6. Operouse con sistemas de xestión das reservas, e deseñáronse prezos e tarifas segundo o tipo de cliente, a fonte da reserva e o nivel de ocupación

-CA2.7. Recolléronse, rexistráronse e arquiváronse as reservas recibidas mediante aplicacións informáticas ou outros medios alternativos.

-CA2.8. Modificáronse ou anuláronse reservas segundo peticións de clientes ou fontes de reservas, e aplicáronse as penalizacións pertinentes segundo os casos.

-CA2.9. Supervisáronse os niveis de reservas e a ocupación prevista, e establecéronse protocolos de corrección de desvíos segundo as previsións de ocupación.

-CA2.10. Identificouse a documentación xerada polas reservas para a súa información ao resto de departamentos e o seu tratamento posterior.

\*RA3. Formaliza as operacións previas e simultáneas á entrada da clientela, e analiza e aplica as tarefas asociadas.

-CA3.1. Obtivéronse listaxes de entradas previstas con antelación á chegada da clientela, sobre a base das reservas rexistradas.

-CA3.2. Establecéronse os protocolos para seguir en caso de overbooking ou sobreocupación, cumprindo a normativa e tendo en conta os criterios de rendibilidade económica.

-CA3.3. Describíronse relacións interdepartamentais previas á entrada da clientela cos departamentos de pisos, cocina, sala e todos aqueles cos que, segundo as características do establecemento turístico, cumpra a devandita relación.

-CA3.4. Xustificouse a asignación previa de unidades de aloxamento ás reservas recibidas, sobre a base das peticións da clientela, a dispoñibilidade de tipos de aloxamentos e criterios de funcionalidade.

-CA3.5. Identificáronse e formalizáronse todos os documentos relativos ao rexistro da clientela á súa entrada no establecemento, con reserva previa ou sen ela, manexando aplicacións informáticas ou medios alternativos.

-CA3.6. Definíronse os métodos de rexistro anticipado de clientes.

-CA3.7. Emitíronse as acreditacións e os elementos de acceso ás unidades de aloxamento, así como as ordes de atencións especiais, segundo o caso.

-CA3.8. Especificáronse os tipos de información que a clientela precisa á súa chegada ao establecemento.

-CA3.9. Elaborouse un arquivo ou unha base de datos coa información solicitada pola clientela referida a lecer, transportes, etc.

-CA3.10. Aplicáronse os protocolos de traslado e instalación da equipaxe, así como o acompañamento da clientela á unidade de aloxamento.

-CA3.11. Verificáronse os depósitos ou prepagos.

-CA3.12. Cumpriuse a normativa relativa aos servizos, ás características, aos prezos e ás reservas dos establecementos de aloxamento turístico.

\*RA4. Controla ou presta o servizo de recepción durante a estadía da clientela, e analiza e aplica as operacións derivadas desta fase.

-CA4.1. Identificáronse os procesos propios da recepción.

-CA4.2. Caracterizáronse os procesos propios de conserxaría: correspondencia, mensaxes, telecomunicacións, espertador, troco de moeda estranxeira, alugamento de caixas de seguridade, reserva de servizos noutros establecementos, alugamento de vehículos, venda de pequenos artigos, emisión de novas acreditacións ou elementos de acceso ás unidades de aloxamento e control de acceso ás instalacións.

-CA4.3. Elaboráronse as listaxes de ocupación por unidade de aloxamento, cliente e ocupación total.

-CA4.4. Elaborouse e actualizouse a planificación de ocupación do establecemento turístico.

-CA4.5. Xestionouse o rack de habitacións manualmente ou por medios informáticos, segundo as características técnicas do establecemento.

-CA4.6. Establecéronse os protocolos de actuación en caso de cambio de estatus da estadía ou de demandas especiais, sempre baixo petición da clientela.

-CA4.7. Especificouse a información para lle transmitir á clientela, así como o modo de o facer, en caso de que o cambio de estatus da estadía requira unha valoración económica.

-CA4.8. Describíronse os procedementos necesarios á hora de cumprir as demandas da clientela

(cambio de unidade de aloxamento, mantemento, extras, etc.).

-CA4.9. Rexistráronse os consumos diarios ou extraordinarios da clientela manexando medios informáticos.

-CA4.10. Informouse a clientela dos servizos que presta o establecemento.

-CA4.11. Operouse cos medios informáticos e de telecomunicación relativos ao departamento de recepción.

-CA4.12. Establecéronse os protocolos de actuación en caso de queixas ou reclamacións.

\*RA5. Controla ou presta servizos durante a saída da clientela, describe as fases e aplica os procedementos estandarizados.

-CA5.1. Elaboráronse listaxes de saída por unidade de aloxamento, por clientes e numéricas.

-CA5.2. Aplicáronse os métodos de información predeterminados para lles comunicar aos departamentos a saída dos hóspedes para unha data determinada.

-CA5.3. Valoráronse economicamente a estadía, os consumos e conceptos extraordinarios de cada cliente de saída, de ser o caso.

-CA5.4. Formalizáronse os documentos legais e formais relativos á facturación da clientela.

-CA5.5. Describíronse os sistemas de pagamento aceptados polos establecementos de aloxamento turístico e operouse con eles.

-CA5.6. Recoñecéronse as variables que inflúen na política de crédito, tendo en conta os riscos.

-CA5.7. Aplicouse a normativa e os sistemas de seguridade de garantía de pagamento.

-CA5.8. Describíronse os procesos de arquivo e custodia de toda a documentación relativa á estadía e saída da clientela.

-CA5.9. Calculouse e realizouse o arqueo de caixa nos cambios de quenda e no pechamento diario.

-CA5.10. Identificáronse os procesos relativos á postestadía da clientela.

\*RA6. Controla os sistemas de seguridade propios dos establecementos de aloxamento turístico, e relaciona a estrutura organizativa e as continxencias de seguridade cos elementos e coas medidas de seguridade aplicables.

-CA6.1. Describíronse os obxectivos e as funcións dos sistemas de seguridade propios de establecementos de aloxamento turísticos.

-CA6.2. Identificáronse as principais continxencias que se poden producir en materia de seguridade.

-CA6.3. Identificáronse os equipamentos de seguridade e as súas utilidades.

-CA6.4. Relacionouse o uso destes equipamentos coas continxencias identificadas.

-CA6.5. Identificáronse os elementos do sistema de seguridade aplicables segundo a estrutura organizativa.

-CA6.6. Describíronse os protocolos para seguir en relación á seguridade dos establecementos de aloxamento turístico.

-CA6.7. Caracterizáronse as funcións específicas de seguridade que poden estar distribuídas na organización de cada establecemento.

### 1.6.2. Contidos básicos.

#### BC1. Supervisión do departamento de recepción.

\*Obxectivos, funcións e tarefas propias do departamento de recepción.

\*Organización do departamento de recepción.

\*Aplicación de técnicas de negociación á hora de organizar e xestionar os recursos humanos, materiais e económicos.

\*Descrición das relacións da xefatura de recepción con outras xefaturas de departamentos e coa dirección do establecemento de aloxamento turístico. Coordinación interna.

\*Dinamización das reunións á hora de organizar e controlar as actividades de recepción.

\*Control do persoal: plans de traballo, cumprimento de obxectivos e asignación de tarefas.

\*Adaptación ao contexto á hora de controlar, organizar e innovar o departamento de recepción.

\*Descrición das relacións entre a xefatura de departamento e o persoal empregado.

\*Uso de programas informáticos propios deste departamento.

#### BC2. Optimización da ocupación do establecemento.

\*Oferta nos establecementos de aloxamento turístico: tipos, servizos de manutención e complementarios, etc.

\*Características propias dos establecementos de aloxamento en Galicia.

\*Obxectivos, funcións e tarefas do subdepartamento de reservas.

\*Listaxes de reservas.

\*Contratos de aloxamento. Negociación.

\*Normativa sobre prezos, garantías e reservas.

\*Deseño de tarifas segundo as fontes de reserva, a clientela e o nivel de ocupación.

\*Procedementos de toma de reservas: individuais e en grupo. Arquivo da documentación relativa ás reservas e xestión posterior.

\*Sistemas informáticos de xestión de reservas.

\*Cancelación, modificación e penalizacións.

\*Control da ocupación. Overbooking e sobreocupación.

\*Documentación de reservas. Xestión e información interdepartamental.

\*Tipos de clientes. Comunicación presencial e non presencial.

#### BC3. Formalización de operacións previas á entrada da clientela.

\*Valoración dunha correcta xestión da ocupación.

\*Confección de listaxes de chegadas.

\*Overbooking: concepto, causas e solucións. Protocolo de actuación.

\*Sobreocupación.

\*No-shows.

\*Intercambio de información entre a recepción e outros departamentos: preparación de atencións especiais, clientes VIP e grupos.

\*Criterios de funcionalidade para asignar unidades de aloxamento.

\*Procedementos de admisión de clientes con reserva ou sen ela. Diagrama de proceso.

\*Rexistro de clientes.

\*Sistemas informáticos de fichas de clientes ou empresas: cardex.

\*Información externa: lecer e comunicacións.

\*Tipos de información á clientela.

\*Depósitos ou sinais de pagamento.

\*Normativa aplicable.

#### BC4. Control e realización de operacións orixinaadas durante a estadía da clientela.

\*Procedementos e servizos de recepción e conserxaría: correspondencia, mensaxaría, espertador, troco de moeda, alugamento de caixas fortes, venda ou reserva de servizos ou produtos externos, venda de pequenos artigos, etc.

\*Listaxes de ocupación.

\*Planificación. Slip.

\*Control das unidades de aloxamento: libres, ocupadas e bloqueadas. Rack.

\*Modificación dos servizos contratados: cambios de tarifas e cambios de unidade de aloxamento. Saídas anticipadas.

\*Rexistro e valoración de consumos.



\*Información interna do establecemento: servizos, horarios, etc.

\*Empatía na prestación de servizos durante a estadía da clientela.

\*Calidade no servizo e na atención á clientela.

\*Procedemento en caso de avarías: comunicación aos departamentos implicados. Parte de avarías.

\*Tratamento de queixas e reclamacións.

BC5. Control e realización de operacións relativas á saída da clientela.

\*Confección de listaxes de saídas.

\*Información aos departamentos afectados pola saída da clientela.

\*Contas de facturación: cargos, aboamentos e mixtos.

\*Sistemas de cobramento: efectivo, tarxeta, bonos, invitacións, gratuidades, etc.

\*Bonos de axencia: tipos.

\*Políticas de crédito: comisións e riscos.

\*Aplicación da normativa relativa ao pagamento e ao cobramento en xeral, e aos do sector turístico en particular. Facturas: requisitos legais.

\*Dilixencia nas operacións de cobramento.

\*Arquivo da documentación xerada durante a estadía.

\*Normativa de protección de datos.

\*Pechamento de caixa.

\*Procesos de postestadía da clientela e valoración desde un punto de vista comercial e de fidelización.

\*Express check-out e self-check-out.

BC6. Control dos sistemas de seguridade nos establecementos de aloxamento turístico.

\*Seguridade: concepto e finalidade.

\*Servizo de seguridade: equipamentos, instalacións e formación do persoal.

\*Principais riscos nas empresas de aloxamento.

\*Identificación e descrición dos procedementos e dos instrumentos para a prevención de riscos.

\*Procedementos en caso de emerxencia: plans de seguridade e emerxencia.

\*Seguros: riscos que cobren.

\*Normativa en materia de seguridade e prevención en establecementos de aloxamento turístico.

1.6.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar as funcións de organización e xestión do departamento de recepción e reservas.

Estas funcións abranguen aspectos como:

-Organización e asignación de recursos do departamento.

-Mellora da ocupación do establecemento.

-Servizos anteriores, simultáneos e posteriores á estadía da clientela.

-Control dos sistemas de seguridade do establecemento.

-Aplicación das novas tecnoloxías.

A formación do módulo relaciónase cos obxectivos xerais a), b), f), i), k) e n), e permite alcanzar as competencias a), c), e), i), l) e n).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

-Aplicación das novas tecnoloxías e dos novos programas informáticos de xestión de ocupación, reservas e recepción.

-Obtención de información sobre os niveis de ocupación e a súa posterior análise, utilizando como recursos aplicacións ofimáticas.

-Formalización de operacións previas á entrada da clientela, durante a estadía e á súa saída, con aplicación das técnicas, os procedementos e os mecanismos de control destas operacións.

-Análise e caracterización dos sistemas de seguridade. Deseño do sistema de seguridade dun establecemento de aloxamento turístico.

-Investigación e desenvolvemento de novos sistemas de xestión do departamento de recepción e reservas.

1.7. Módulo profesional: recursos humanos no aloxamento.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 5.

\*Código: MP0177.

\*Duración: 87 horas.

1.7.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Planifica os recursos humanos, para o que analiza e aplica os sistemas de organización do persoal dependente.

-CA1.1. Relacionáronse as novas tendencias empresariais das empresas de aloxamento cos diferentes equipos humanos.

-CA1.2. Caracterizáronse as funcións que debe desempeñar o persoal dependente.

-CA1.3. Establecéronse os sistemas de asignación de funcións e tarefas entre o persoal dependente.

-CA1.4. Avaliáronse os tempos de traballo das actividades profesionais máis significativas.

-CA1.5. Deseñáronse os criterios de asignación de rangos para o persoal dependente.

-CA1.6. Definíronse as quendas necesarias para o correcto funcionamento do establecemento.

-CA1.7. Estableceuse o cuadrante de horarios do persoal dependente.

-CA1.8. Planificouse o calendario de vacacións segundo os obxectivos, os criterios empresariais e as demandas do persoal.

-CA1.9. Operouse con programas informáticos de xestión de persoal.

-CA1.10. Considerouse e valorouse a normativa laboral.

\*RA2. Colabora na proposta de selección de persoal da área e caracteriza os perfís profesionais.

-CA2.1. Identificáronse as etapas da planificación e previsión das necesidades de persoal.

-CA2.2. Analizáronse os principais métodos para a definición de postos de traballo correspondentes a persoal con semicualificación e con cualificación.

-CA2.3. Identificouse o proceso de selección de persoal e as súas fases.

-CA2.4. Preparouse un plan secuenciado de selección de persoal.

-CA2.5. Recoñecéronse as técnicas de selección de persoal.

-CA2.6. Analizáronse os principais métodos para a selección de persoal con semicualificación e con cualificación.

-CA2.7. Valorouse o custo do proceso de selección.

-CA2.8. Definíronse os límites de responsabilidade, as funcións e as tarefas de cada posto de traballo.

-CA2.9. Avaliáronse os tempos de traballo das actividades profesionais máis significativas.

-CA2.10. Valoráronse os principios deontolóxicos característicos no marco do departamento ou da área.

\*RA3. Integra o persoal dependente na estrutura organizativa do establecemento turístico, para o que recoñece e aplica as ferramentas de xestión de persoal.

-CA3.1. Xustificouse a finalidade da función de integración como complementaria da función de organización.

-CA3.2. Recoñecéronse os conceptos incluídos nas ferramentas de xestión do persoal.

-CA3.3. Elaboráronse manuais de acollemento do persoal de nova incorporación.

-CA3.4. Deseñáronse os períodos de adaptación segundo o posto e a función que se desenvolvan.

-CA3.5. Identificáronse os métodos de formación.

-CA3.6. Identificáronse as operacións e os procesos máis significativos que cada nova persoa empregada deba desenvolver.

-CA3.7. Establecéronse os criterios de avaliación do desempeño profesional e os resultados perseguidos.

-CA3.8. Identificáronse técnicas de motivación.

-CA3.9. Caracterizáronse os elementos determinantes da motivación e da desmotivación do posto de traballo.

-CA3.10. Aplicáronse técnicas para a comunicación entre grupos como medida de motivación: delegación de autoridade, iniciativa persoal, creatividade e responsabilidade.

-CA3.11. Conceptualizáronse e caracterizáronse os sistemas de incentivos.

\*RA4. Dirixe o persoal dependente, para o que recoñece e aplica técnicas de dirección de persoal.

-CA4.1. Recoñeceuse o papel dos recursos humanos como factor clave para o éxito da empresa.

-CA4.2. Xustificouse a figura da persoa directiva e líder da organización.

-CA4.3. Caracterizáronse as normas de dirección de equipos.

-CA4.4. Explicouse a secuencia lóxica dos procesos de toma de decisións e as súas implicacións.

-CA4.5. Describíronse as técnicas de dirección e de dinamización de equipos e de reunións de traballo aplicables ao departamento ou á área.

-CA4.6. Definíronse os procesos de motivación do persoal dependente.

-CA4.7. Identificáronse procesos e situacións habituais de negociación, no marco do departamento ou da área nos establecementos de aloxamento turístico.

-CA4.8. Identificáronse os sistemas de incentivos.

-CA4.9. Deseñáronse políticas de incentivos á produtividade.

-CA4.10. Establecéronse métodos de medición do rendemento.

1.7.2. Contidos básicos.

BC1. Planificación de recursos humanos.

\*Identificación das técnicas de dirección.

\*Ferramentas de xestión de persoal.

\*Técnicas de comunicación.

\*Funcións máis representativas por departamentos.

\*Asignación de tarefas e plans de traballo

\*Valoración das opinións dos membros do equipo de traballo.

\*Fomento da participación na achega de ideas, opinións e suxestións do persoal dependente.

\*Métodos de medición de tempos de traballo.

\*Motivación. Deseño de políticas de incentivo á produción.

\*Elaboración de cuadrantes de horarios e días libres.

\*Planificación de calendarios de vacacións.

\*Aplicacións informáticas para a xestión do persoal.

\*Normativa laboral.

BC2. Selección de persoal.

\*Planificación de cadros de persoal nas empresas de aloxamento turístico.

\*Deseño de procesos de previsión de persoal.

\*Uso eficiente das ferramentas de planificación e previsión de cadros de persoal.

\*Métodos de definición de postos de traballo nas empresas de aloxamento turístico.

\*Deseño e redeseño de postos de traballo.

\*Técnicas para a elaboración e análise dos postos de traballo: observación, entrevista, etc.

\*Fontes internas e externas de selección de persoal.

\*Técnicas de selección: test, entrevista, técnicas de simulación, etc.

\*Selección de persoal.

\*Establecemento de áreas de responsabilidade, funcións e tarefas do persoal dependente.

\*Valoración e respecto polas opinións de responsables departamentais.

\*Principios deontolóxicos no marco de cada departamento ou área do establecemento.

BC3. Integración do persoal dependente na estrutura organizativa.

\*Definición e obxectivos da organización dos recursos humanos.

\*Ferramentas da xestión de persoal.

\*Plan de acollemento: obxectivos.

\*Manuais de acollemento do persoal de nova incorporación por áreas ou departamentos.

\*Deseño de programas de adaptación. Adecuación da persoa ao posto de traballo.

\*Programas de formación.

\*Deseño de programas de formación.

\*Formación no posto de traballo: rotación, aprendizaxe, etc.

\*Métodos de formación na empresa ou fóra dela.

\*Carreira profesional nas empresas de aloxamento.

\*Motivación: concepto, principios e evolución.

\*Desmotivación: tedio, fatiga e absentismo.

\*Factores motivadores e desmotivadores.

\*Técnicas de comunicación e motivación adaptadas á integración do persoal.

BC4. Dirección de persoal.

\*Funcións máis representativas por departamentos.

\*Definición e asignación entre o persoal dependente.

\*Elaboración de cuadrantes de horarios e días libres.

\*Planificación de calendarios de vacacións.

\*Figura directiva: funcións e responsabilidades.

\*Xestión de persoal: definición e funcións.

\*Técnicas de dirección e de dinamización de equipos.

\*Estilos de liderado.

\*Etapas na toma de decisións.

\*Resolución de conflitos laborais de carácter circunstancial.

\*Sistema retributivo: principios básicos; retribución fixa e variable.

\*Avaliación do rendemento: métodos obxectivos e subxectivos.

\*Produtividade e rendemento.

1.7.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar as funcións de xestión do persoal dependente, basicamente desde a perspectiva da xefatura de equipo ou de departamento.

A función de xestión de persoal abrangue aspectos como:

-Planificación de cadros e previsión de persoal.

-Definición de funcións.

-Asignación de tarefas e rangos.

-Planificación de quendas, horarios, días libres e vacacións.

-Acollemento do persoal de nova incorporación e a súa integración na organización empresarial.

-Políticas de liderado e motivación.

-Comunicación entre a persoa directiva e os membros do equipo.

A formación do módulo relaciónase cos obxectivos xerais a), b), l) e n), e permite alcanzar as competencias a), j) e l).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

-Óptimo aproveitamento dos recursos humanos.

-Métodos de definición e planificación de postos de traballo.

-Sistemas de acollemento e de integración do persoal de nova incorporación na organización empresarial.

-Técnicas de comunicación e de negociación.

-Técnicas de liderado e motivación.

-Política de incentivo da produción.

1.8. Módulo profesional: comercialización de eventos.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 5.

\*Código: MP0178.

\*Duración: 123 horas.

1.8.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Comercializa a oferta de eventos en relación coas características do establecemento e coa demanda.

-CA1.1. Identificáronse as variables que conforman a demanda de eventos.

-CA1.2. Analizouse a oferta do mercado de eventos e definíronse os servizos, o persoal, as instalacións, os equipamentos e os provedores de servizos complementarios.

-CA1.3. Determináronse os servizos de cada tipo de evento.

-CA1.4. Diseñáronse políticas de prezos.

-CA1.5. Elaboráronse estratexias de distribución dos produtos ofrecidos.

-CA1.6. Describíronse as estratexias de comunicación e os obxectivos alcanzables en cada fase do seu desenvolvemento.

-CA1.7. Establecéronse instrumentos e variables para avaliar o grao de eficacia das accións comerciais programadas.

-CA1.8. Diseñáronse bases de datos de clientes e de provedores de servizos externos e de servizos ofrecidos, cumprindo a normativa sobre protección de datos.

\*RA2. Organiza o departamento de comercialización de eventos e xustifica a súa planificación.

-CA2.1. Identificáronse os obxectivos e a organización do departamento.

-CA2.2. Definíronse as vías de coordinación e as canles de comunicación cos departamentos implicados na organización de eventos.

-CA2.3. Elaboráronse proxectos de creación ou mellora dos produtos ofrecidos, sobre a base de peticións da clientela ou do histórico de eventos anteriores.

-CA2.4. Calculáronse os niveis de venda e os resultados económicos óptimos do departamento.

-CA2.5. Establecéronse criterios de selección de empresas que presten servizos complementarios.

-CA2.6. Operouse con aplicacións ofimáticas e con novas tecnoloxías da información e da comunicación.

-CA2.7. Integrouse o traballo individual no colectivo.

-CA2.8. Diseñouse o cronograma dos eventos reservados e contratados.

-CA2.9. Estudáronse as posibilidades de vendas cruzadas co resto de departamentos do establecemento.

\*RA3. Planifica eventos tendo en conta a relación entre os métodos de xestión, a súa tipoloxía e os obxectivos.

-CA3.1. Tramitáronse as demandas de futuros eventos.

-CA3.2. Analizouse a dispoñibilidade do establecemento para cubrir o desenvolvemento do evento que se contrate.

-CA3.3. Adaptáronse ás peticións da clientela os servizos base de cada evento.

-CA3.4. Suxeríronse métodos creativos e orixinais de organizar o evento en función do seu obxectivo.

-CA3.5. Analizáronse as técnicas e os procedementos de negociación con provedores e clientes.

-CA3.6. Identificáronse as necesidades de contratar servizos externos para a celebración do evento.

-CA3.7. Calculouse o orzamento total e a súa desagregación por servizos.

-CA3.8. Determináronse os métodos de confirmación necesaria para o correcto desenvolvemento do evento por parte da clientela.

-CA3.9. Definíronse as condicións e as garantías de pagamento, así como os procedementos de confirmación de servizos para contratar pola clientela.

-CA3.10. Seguíronse os protocolos establecidos de xestión documental.

\*RA4. Supervisa eventos e analiza os estándares de calidade preestablecidos.

-CA4.1. Establecéronse os métodos de supervisión e control do desenvolvemento temporal e espacial do programa establecido do evento, consonte os niveis de calidade establecidos.

-CA4.2. Identificáronse os sistemas de montaxe en función do tipo de evento que se organice.

-CA4.3. Realizouse a supervisión e a coordinación dos departamentos propios e das empresas externas na organización do servizo.

-CA4.4. Planificouse e controlouse o merchandising do establecemento no desenvolvemento do evento.

-CA4.5. Arranxáronse con dilixencia os imprevistos xurdidos durante a celebración do evento.

-CA4.6. Definíronse os métodos de autorización e confirmación de extras.

-CA4.7. Estableceuse métodos de control de acceso ás instalacións das persoas autorizadas.

-CA4.8. Diseñáronse os correspondentes cuestionarios de satisfacción.

\*RA5. Controla o pechamento efectivo de eventos e analiza o proceso económico e a calidade do servizo prestado.

-CA5.1. Rexistráronse e interpretáronse os cuestionarios de satisfacción da clientela.

-CA5.2. Establecéronse os métodos de detección de puntos fortes e aspectos de mellora do servizo prestado.

-CA5.3. Reuníronse os documentos contables e transmitíronselle ao departamento encargado da súa tramitación.

-CA5.4. Determináronse os métodos de información á clientela do resultado económico do evento.

-CA5.5. Definiuse o proceso de resolución das demandas de rectificacións por parte da clientela.

-CA5.6. Estableceuse o sistema de compilación de materiais gráficos (fotografías, gravacións de vídeo, aparición nos medios de comunicación, etc.) dos eventos organizados de especial interese ou prestixio para o establecemento.

-CA5.7. Actualizouse a base de datos do departamento.

-CA5.8. Definíronse as actuacións de posvenda.

1.8.2. Contidos básicos.

BC1. Comercialización de eventos.

\*Oferta de servizos que compoñen cada evento e novas tendencias.

\*Análise da demanda de eventos.

\*Políticas de prezos para cada evento.

\*Distribución da oferta.

\*Estratexias de comunicación.

\*Avaliación das accións comerciais programadas.

\*Bases de datos de clientes e provedores de servizos externos.

\*Creatividade no deseño da comercialización.

\*Novas tendencias en eventos.

BC2. Organización do departamento de comercialización de eventos.

\*Departamento de eventos: tipos de organización.

\*Xestión de control por obxectivos, por procesos, etc.

\*Comunicación interdepartamental na organización e prestación do evento.

\*Plans de mellora dos produtos ofrecidos.

\*Xestión por procesos.

\*Grupos de traballo.

\*Calculo de rendementos económicos de cada produto ofrecido.

\*Selección de provedores.

\*Aplicación ofimática e novas tecnoloxías da información e da comunicación.

\*Integración do traballo individual no colectivo. Grupos de traballo.

\*Cronograma de eventos reservados e contratados.

\*Vendas cruzadas co resto dos departamentos.

BC3. Planificación de eventos.

\*Xestión de solicitudes de futuros eventos.

\*Planificación de dispoñibilidade para cubrir o desenvolvemento do evento.

\*Modalidades de organización de eventos.

\*Orixinalidade e creatividade do evento en relación coa idiosincrasia da cultura galega e en función do seu obxectivo.

\*Técnicas e procedementos de negociación.

\*Contratación de servizos externos.

\*Orzamento xeral do evento e por servizo.

\*Deseño de metodoloxía para a confirmación de eventos.

\*Política de anticipos e garantía de pagamento.

\*Xestión documental.

\*Sistemas de montaxe en función do evento que se organice.

\*Pulcritude e sistemática do traballo realizado.

BC4. Supervisión de eventos.

\*Métodos de supervisión e control de servizos: espazos, sistemas de montaxe, instalacións e equi-

pamentos, recursos humanos, servizos externos, merchandising, etc.

\*Coordinación dos departamentos implicados e das empresas externas.

\*Merchandising.

\*Resolución dos imprevistos xurdidos durante o desenvolvemento do evento.

\*Deseño de métodos de autorización e confirmación de servizos extraordinarios.

\*Sistemas de control de acceso aos eventos organizados.

\*Deseño de cuestionarios de satisfacción.

BC5. Control do pechamento de eventos.

\*Pechamento do evento realizado.

\*Tabulación, procesamento e interpretación da información proporcionada polos cuestionarios de satisfacción.

\*Detección de puntos fortes e aspectos de mellora do servizo prestado.

\*Documentación contable.

\*Resolución de reclamacións e suxestións.

\*Atención posvenda.

1.8.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar as funcións de comercialización, planificación, organización, operación e pechamento dos eventos que poden ofrecer os establecementos de aloxamento turístico.

As funcións do departamento de vendas abranguen aspectos como:

-Comercialización dos eventos ofrecidos.

-Organización do departamento.

-Técnicas de negociación.

-Deseño e mellora dos servizos que conforman os eventos do establecemento.

-Mellora dos niveis de ingresos e control de custos.

-Aplicación das novas tecnoloxías.

-Integración do traballo individual no traballo en equipo.

A formación do módulo relaciónase cos obxectivos xerais a), b), j), k) e n), e permite alcanzar as competencias a), f), g), h), l) e n).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

-Aplicación das novas tecnoloxías e de novos programas ofimáticos de xestión de servizos de establecementos de aloxamento turístico.

-Protocolo institucional e empresarial.

-Investigación sobre os novos produtos ofrecidos e demandados, e sobre os procesos da súa xestión.

-Mellora das actitudes profesionais e persoais do futuro persoal profesional.

-Análise e caracterización da organización xeral do departamento e do desenvolvemento dos eventos máis comúns ofrecidos polas empresas do sector.

1.9. Módulo profesional: inglés.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 7.

\*Código: MP0179.

\*Duración: 160 horas.

1.9.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Recoñece información profesional e cotiá contida en discursos orais emitidos por calquera medio de comunicación en lingua estándar, e interpreta con precisión o contido da mensaxe.

-CA1.1. Identifícase a idea principal da mensaxe.

-CA1.2. Recoñeceuse a finalidade de mensaxes radiofónicas e doutro material gravado ou retransmitido pronunciado en lingua estándar, e identifícase o estado de ánimo e o ton da persoa falante.

-CA1.3. Extraeuse información de gravacións en lingua estándar relacionadas coa vida social, profesional ou académica.

-CA1.4. Identificáronse os puntos de vista e as actitudes da persoa falante.

-CA1.5. Identificáronse as ideas principais de declaracións e de mensaxes sobre temas concretos e abstractos, en lingua estándar e cun ritmo normal.

-CA1.6. Comprendeuse con todo detalle o que se di en lingua estándar, mesmo nun ambiente con ruído de fondo.

-CA1.7. Extraéronse as ideas principais de conferencias, charlas e informes, e doutros xeitos de presentación académica e profesional lingüisticamente complexos.

-CA1.8. Tomouse conciencia da importancia de comprender globalmente unha mensaxe, mesmo sen entender todos os seus elementos.

\*RA2. Interpreta información profesional contida en textos escritos complexos e analiza comprensivamente os seus contidos.

-CA2.1. Léronse cun alto grao de independencia textos de diverso tipo, adaptando o estilo e a velocidade da lectura ás finalidades, e utilizáronse fontes de referencia acaídas de xeito selectivo.

-CA2.2. Interpretouse a correspondencia relativa á súa especialidade e captouse doadamente o significado esencial.

-CA2.3. Interpretáronse con todo detalle textos extensos e de relativa complexidade relacionados ou non coa súa especialidade, con posibilidade de volver ler as seccións difíciles.

-CA2.4. Relacionouse o texto co ámbito do sector a que se refira.

-CA2.5. Identificouse con rapidez o contido e a importancia de noticias, artigos e informes sobre unha ampla serie de temas profesionais, e decidiuse sobre a oportunidade dunha análise máis fonda.

-CA2.6. Realizáronse traducións de textos complexos utilizando material de apoio, en caso necesario.

-CA2.7. Interpretáronse mensaxes técnicas recibidas a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax, etc.).

-CA2.8. Interpretáronse instrucións extensas e complexas que estean dentro da súa especialidade.

\*RA3. Emite mensaxes orais claras e ben estruturadas, e analiza o contido da situación, adaptándose ao rexistro lingüístico da persoa interlocutora.

-CA3.1. Identificáronse os rexistros utilizados para a emisión da mensaxe.

-CA3.2. Expresouse con fluidez, precisión e eficacia sobre unha ampla serie de temas xerais, académicos, profesionais ou de lecer, marcando con claridade a relación entre as ideas.

-CA3.3. Comunicouse espontaneamente e adoptouse un nivel de formalidade adecuado ás circunstancias.

-CA3.4. Utilizáronse normas de protocolo en presentacións formais e informais.

-CA3.5. Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.

-CA3.6. Expresáronse e defendéronse con claridade puntos de vista e achegáronse explicacións e argumentos axeitados.

-CA3.7. Describiuse e determinouse a secuencia dun proceso de traballo da súa competencia.

-CA3.8. Argumentouse con todo detalle a elección dunha determinada opción ou dun procedemento de traballo elixido.

-CA3.9. Solicitouse a reformulación do discurso ou dunha parte del, en caso necesario.

\*RA4. Elabora documentos e informes propios do sector e relaciona os recursos lingüísticos cos seus propósitos.

-CA4.1. Redactáronse textos claros e detallados sobre unha variedade de temas relacionados coa súa especialidade, para o que se sintetizaron e se avaliaron as informacións e os argumentos procedentes de varias fontes.

-CA4.2. Organizouse a información con corrección, precisión, coherencia e cohesión e solicitouse ou facilitouse información xeral ou detallada.

-CA4.3. Redactáronse informes onde se salienten os aspectos significativos e se ofrezan detalles relevantes que sirvan de apoio.

-CA4.4. Formalizouse documentación específica do seu campo profesional.

-CA4.5. Aplicáronse as fórmulas establecidas e o vocabulario específico na formalización de documentos.

-CA4.6. Resumíronse artigos, manuais de instrucións e outros documentos escritos, e utilizouse un vocabulario amplo para evitar a repetición frecuente.

-CA4.7. Utilizáronse as fórmulas de cortesía propias do documento que se elabore.

\*RA5. Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características do país da lingua inglesa.

-CA5.1. Definíronse os trazos máis salientables dos costumes e dos usos da comunidade onde se fale a lingua inglesa.

-CA5.2. Describíronse os protocolos e as normas de relación social propios do país.

-CA5.3. Identificáronse os valores e as crenzas da comunidade en que se fale lingua inglesa.

-CA5.4. Identificáronse os aspectos socioprofesionais propios do sector en calquera tipo de texto.

-CA5.5. Aplicáronse os protocolos e as normas de relación social do país de lingua inglesa.

-CA5.6. Recoñecéronse os marcadores lingüísticos da procedencia rexional.

#### 1.9.2. Contidos básicos.

##### BC1. Comprensión de mensaxes orais.

\*Recoñecemento de mensaxes profesionais do sector e cotiáns: comprensión de mensaxes orais complexas procedentes de diversas fontes e mesmo comprensión de contidos específicos, aínda sen coñecer algúns dos termos usados.

\*Interpretación de mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas: distinción entre datos e opinións, intencionalidade do falante, e identificación dos elementos salientables nas mensaxes atendendo aos códigos verbais e xestuais.

\*Terminoloxía específica do sector deste título: comprensión dos termos acaídos relacionados co sector profesional, tanto no trato coa clientela como entre o persoal do sector.

\*Ideas principais e secundarias: interpretación precisa do contido dun enunciado verbal.

\*Recursos lingüísticos. Estructuras e funcións. Asunción de que unha mesma estrutura gramatical poida expresar diferentes funcións comunicativas.

\*Acentos de lingua oral. Comprensión global de mensaxes producidas en diferentes áreas xeográficas onde se emprega a lingua inglesa.

#### BC2. Interpretación de mensaxes escritas.

\*Comprensión de mensaxes, textos e artigos profesionais do sector e cotiáns. Interpretación precisa e sen ambigüidade de textos específicos do sector: informes, manuais, plans funcionais, instrucións, etc.

\*Terminoloxía específica do sector turístico.

\*Identificación dos termos profesionais empregados no sector, tanto nas relacións internas como nas externas.

\*Ideas principais e ideas secundarias.

\*Recursos gramaticais.

\*Identificación dos recursos lingüísticos usados nun texto para a súa comprensión.

\*Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.

\*Comprensión dos nexos utilizados na lingua inglesa para expresar as relacións lóxicas.

\*Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.

\*Recoñecemento de oracións subordinadas temporais e os nexos utilizados nelas.

#### BC3. Produción de mensaxes orais.

\*Mensaxes orais: presenciais, telefónicas e gravacións. Funcións habituais na interacción comunicativa cotiá: descrición, narración, explicación e argumentación.

\*Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais: preferencia polo rexistro formal no ámbito socio-profesional. Fórmulas empregadas máis usuais no rexistro formal.

\*Terminoloxía específica do sector turístico. Emprego do vocabulario específico para cada situación. Manexo das expresións de uso frecuente no ámbito profesional.

\*Expresión fónica, entoación e ritmo. Fonemas da lingua inglesa: vocálicos, ditongais e consoánticos. Acento principal e secundario. Entoación ascendente e descendente. Tipos de enunciados e a súa entoación.

\*Marcadores lingüísticos de relacións sociais, normas de cortesía e diferenzas de rexistro.

\*Mantemento e seguimento do discurso oral.

\*Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra.

\*Apoio, demostración de entendemento e petición de aclaración: fórmulas empregadas máis adoito.

\*Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.

#### BC4. Emisión de textos escritos.

\*Expresión e formalización de documentos e textos profesionais do sector e cotiáns: cartas formais, correos electrónicos, fax, orzamentos, instrucións, memorandos, documentos de publicidade e promoción, etc.

\*Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.

\*Nexos.

\*Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.

#### BC5. Coherencia textual.

\*Identificación e interpretación dos elementos culturais máis salientables dos países de lingua inglesa.

\*Valoración das normas socioculturais e protocolarias nas relacións internacionais.

\*Uso dos recursos formais e funcionais en situacións que requiran un comportamento socioprofesional, co fin de proxectar unha boa imaxe da empresa.

\*Recoñecemento da lingua inglesa para afondar en coñecementos que resulten de interese ao longo da vida persoal e profesional.

\*Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación e a intención das persoas interlocutoras.

#### 1.9.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo contén a formación necesaria para o desempeño de actividades relacionadas coa xestión de aloxamentos turísticos.

A xestión de aloxamentos turísticos abrangue o desenvolvemento en lingua inglesa dos procesos relacionados e o cumprimento de procesos e protocolos de calidade.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais do ciclo formativo e as competencias do título.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

-Descrición, análise e aplicación dos procesos de comunicación utilizando o inglés.

-Caracterización en lingua inglesa dos procesos incluídos na xestión de aloxamentos turísticos.

-Avaliación e identificación de procesos de calidade na empresa, e elaboración en lingua inglesa de documentos asociados á xestión de aloxamento.



-Identificación, análise e procedementos de actuación en inglés ante situacións imprevistas (queixas, reclamacións, etc.).

1.10. Módulo profesional: segunda lingua estranxeira.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 7.

\*Código: MP0180.

\*Duración: 157 horas.

1.10.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.

-CA1.1. Situouse a mensaxe no seu contexto profesional.

-CA1.2. Captouse a idea principal da mensaxe.

-CA1.3. Identificouse a información específica contida na mensaxe.

-CA1.4. Identificouse a actitude e a intención da persoa interlocutora.

-CA1.5. Extraéronse as ideas principais dunha mensaxe emitida por un medio de comunicación.

-CA1.6. Identificouse o fío argumental dunha situación comunicativa presenciada.

-CA1.7. Determináronse os papeis que aparecen nunha secuencia presenciada.

\*RA2. Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.

-CA2.1. Fíxose unha lectura comprensiva de textos específicos do seu ámbito profesional.

-CA2.2. Identificouse con precisión a terminoloxía utilizada.

-CA2.3. Extraeuse a información máis salientable dun texto relativo á súa profesión.

-CA2.4. Realizáronse traducións directas e inversas de textos específicos sinxelos, e utilizáronse materiais de consulta e dicionarios técnicos.

-CA2.5. Interpretouse a mensaxe recibida a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax, etc.).

-CA2.6. Relacionouse o texto co ámbito do sector a que se refira.

-CA2.7. Léronse con certo grao de independencia textos de diversos tipos, adaptando o estilo e a velocidade de lectura, aínda que poida presentar algunha dificultade, con modismos pouco frecuentes.

\*RA3. Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.

-CA3.1. Comunicouse utilizando fórmulas sinxelas, nexos e estratexias de interacción.

-CA3.2. Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.

-CA3.3. Manifestáronse preferencias laborais no sector profesional.

-CA3.4. Describiuse con relativa fluidez o seu contorno profesional máis próximo.

-CA3.5. Estableceuse a secuencia das actividades propias dun proceso produtivo do sector profesional.

-CA3.6. Realizáronse con claridade presentacións breves e preparadas sobre un tema dentro da especialidade.

-CA3.7. Utilizáronse normas de protocolo en presentacións adaptadas ao seu nivel.

-CA3.8. Respondeuse a preguntas breves complementarias relativas á profesión.

-CA3.9. Intercambiouse información específica con fluidez, utilizando frases de estrutura sinxela.

\*RA4. Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.

-CA4.1. Formalizouse información básica requirida en distintos tipos de documentos.

-CA4.2. Elaborouse unha solicitude de emprego a partir dunha oferta de traballo dada.

-CA4.3. Redactouse un breve currículo.

-CA4.4. Formalizouse un texto dado con apoios visuais e claves lingüísticas achegadas.

-CA4.5. Elaborouse un pequeno informe cun propósito comunicativo específico.

-CA4.6. Redactouse unha carta comercial a partir de instrucións detalladas e modelos dados.

-CA4.7. Realizáronse resumos breves de textos sinxelos relacionados co seu contorno profesional.

\*RA5. Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países dos países da lingua estranxeira.

-CA5.1. Definíronse os trazos máis significativos dos costumes e dos usos da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.

-CA5.2. Describíronse os protocolos e as normas de relación social propios dos países da lingua estranxeira.

-CA5.3. Identificáronse os valores e as crenzas da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.

-CA5.4. Identificáronse en calquera tipo de texto os aspectos socioprofesionais propios do sector.

-CA5.5. Aplicáronse os protocolos e as normas de relación social dos países da lingua estranxeira.

-CA5.6. Recoñécéronse os marcadores lingüísticos da procedencia rexional.

#### 1.10.2. Contidos.

##### BC1. Comprensión de mensaxes orais.

\*Recoñecemento de mensaxes profesionais do sector e cotiáns.

\*Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas. Distinción entre datos e opinións e identificación da intención da persoa falante.

\*Terminoloxía específica do sector.

\*Ideas principais e secundarias.

\*Recursos lingüísticos: estruturas e funcións.

\*Discriminación das principais oposicións fonolóxicas.

\*Diferenciación entre fonemas vocálicos orais e nasais.

##### BC2. Interpretación de mensaxes escritas.

\*Comprensión de mensaxes, textos e artigos profesionais do sector e cotiáns.

\*Terminoloxía específica do sector turístico.

\*Ideas principais e ideas secundarias.

\*Recursos gramaticais.

\*Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.

\*Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.

\*Interpretación dun documento profesional na lingua estranxeira: ofertas e demandas de emprego, currículos, modelos de cartas, cuestionarios, facturas, manuais, etc.

\*Características específicas de documentos profesionais recibidos por medios telemáticos.

##### BC3. Produción de mensaxes orais.

\*Terminoloxía específica do sector turístico.

\*Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais. Preferencias polo rexistro formal no ámbito socioprofesional.

\*Expresión fónica, entoación e ritmo. Liaison.

\*Marcadores lingüísticos de relacións sociais, normas de cortesía e diferenzas de rexistro.

\*Benvida e recepción da clientela. Despedida.

\*Uso do discurso indirecto. Transmisión dun aviso.

\*Proposta de actividades e informacións varias.

\*Resposta afirmativa ou negativa atenuada a unha petición.

\*Particularidades da conversa telefónica.

\*Resolución de problemas coa clientela. Interrogación.

\*Mantemento e seguimento do discurso oral.

\*Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra.

\*Apoio, demostración de entendemento e petición de aclaración.

\*Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.

\*Conectores lingüísticos.

\*Linguaxe non verbal (código xestual).

##### BC4. Emisión de textos escritos.

\*Expresión e formalización de documentos e textos profesionais do sector e cotiáns.

\*Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.

\*Nexos.

\*Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.

\*Uso da descrición como recurso lingüístico.

\*Linguaxe específica de internet na lingua estranxeira.

\*Formalización dun documento profesional na lingua estranxeira: ofertas e demandas de emprego, currículos, modelos de cartas, cuestionarios, facturas, manuais, etc.

##### BC5. Coherencia textual.

\*Identificación e interpretación dos elementos culturais máis salientables dos países da lingua estranxeira.

\*Valoración das normas socioculturais e protocolarias nas relacións internacionais.

\*Uso dos recursos formais e funcionais en situacións que requiran un comportamento socioprofesional, co fin de proxectar unha boa imaxe da empresa.

\*Recoñecemento da lingua estranxeira para afondar en coñecementos que resulten de interese ao longo da vida persoal e profesional.

\*Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación e a intención das persoas interlocutoras.

#### 1.10.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo contén a formación necesaria para o desempeño de actividades relacionadas coa xestión de aloxamentos turísticos.

A xestión de aloxamentos turísticos inclúe o desenvolvemento na lingua estranxeira dos procesos relacionados e o cumprimento de procesos e protocolos de calidade.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais do ciclo formativo e as competencias do título.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

-Descrición, análise e aplicación dos procesos de comunicación utilizando a lingua estranxeira.

-Caracterización na lingua estranxeira dos procesos incluídos na xestión de aloxamentos turísticos.

-Avaliación e identificación de procesos de calidade na empresa e elaboración na lingua estranxeira de documentos asociados á xestión de aloxamento.

-Identificación, análise e procedementos de actuación na lingua estranxeira ante situacións imprevistas (queixas, reclamacións, etc.).

1.11. Módulo profesional: proxecto de xestión de aloxamento turístico.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 5.

\*Código: MP0181.

\*Duración: 26 horas.

1.11.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Identifica o mercado do aloxamento, os produtos, a organización económica e produtiva, e as oportunidades, en relación co proxecto que se queira pór en práctica.

-CA1.1. Clasificouse o tecido empresarial do sector no contorno do centro educativo en función do tamaño da empresa e da tipoloxía dos produtos elaborados.

-CA1.2. Caracterizáronse as empresas tipo indicando a estrutura organizativa e as funcións de cada departamento.

-CA1.3. Identificáronse as tendencias de consumo mediante a análise do mercado do aloxamento: informes económicos, estatísticas de vendas e outras propias do sector (ocupación, RevPar, etc.), información de revistas profesionais, comerciantes polo miúdo, centrais de reservas, etc.

-CA1.4. Analizouse a competitividade das empresas do sector segundo o tipo do produto ou do servizo ofrecido.

-CA1.5. Analizouse a complexidade tecnolóxica e o custo económico da elaboración e da oferta dos produtos e dos servizos.

-CA1.6. Analizouse a dispoñibilidade dos recursos humanos e materiais necesarios.

-CA1.7. Identificáronse as canles de comercialización máis habituais para cada tipo de produto ou servizo.

-CA1.8. Determinouse a loxística empregada nas empresas do sector (necesidades de almacenaxe, transporte, merchandising, etc.).

-CA1.9. Identificouse a lexislación específica relacionada coa oferta de produtos e servizos de aloxamento.

-CA1.10. Identificouse a normativa que afecta ao sector respecto á seguridade alimentaria, laboral e ambiental.

-CA1.11. Detectáronse as oportunidades de emprego e de autoemprego no sector.

-CA1.12. Elixíuse a orientación do proxecto cara a unha gama determinada de produtos ou servizos, en función da información obtida.

\*RA2. Deseña un proxecto de aloxamento relacionado coas competencias expresadas no título e analiza a súa viabilidade económica e tecnolóxica.

-CA2.1. Clasificáronse os proxectos vinculados co sector en función da súa tipoloxía.

-CA2.2. Analizouse a idoneidade da zona para a implantación do proxecto.

-CA2.3. Establecéronse os obxectivos perseguidos e identificouse o alcance do proxecto.

-CA2.4. Realizouse o estudo de viabilidade técnica e económica do proxecto.

-CA2.5. Identificáronse as fases ou as partes que compoñan o proxecto, e detallouse o seu contido.

-CA2.6. Prevíronse os recursos materiais e persoais necesarios para realizar o proxecto.

-CA2.7. Determinouse a documentación necesaria para o seu deseño.

-CA2.8. Elaborouse o prego de condicións para a aplicación do proxecto.

-CA2.9. Definíronse os indicadores que garantan a calidade do proxecto.

\*RA3. Define e planifica a execución do proxecto, e detalla as fases do seu desenvolvemento e a documentación asociada.

-CA3.1. Identificáronse e extraéronse do proxecto as necesidades e as operacións para realizar.

-CA3.2. Estableceuse a secuencia das operacións en función das necesidades de posta en práctica.

-CA3.3. Determináronse os recursos e a loxística para cada operación.

-CA3.4. Identificáronse as necesidades de permisos e autorizacións.

-CA3.5. Determináronse os procedementos de actuación ou execución das operacións.

-CA3.6. Identificáronse os riscos inherentes á posta en práctica e definiuse o plan de prevención de riscos, que recolle os medios e os equipamentos necesarios.

-CA3.7. Determináronse os riscos ambientais vinculados ao proxecto e as súas implicacións.

-CA3.8. Planificouse a asignación de recursos materiais e humanos, así como os tempos de execución.

-CA3.9. Fíxose a valoración económica necesaria para o desenvolvemento do proxecto.

-CA3.10. Defíníronse os indicadores que garantan a calidade na execución do proxecto.

-CA3.11. Definiuse e elaborouse a documentación necesaria para a execución.

\*RA4. Xestiona o proxecto e define o procedemento de seguimento e control.

-CA4.1. Asígnase a execución das operacións en función da planificación establecida.

-CA4.2. Definiuse o procedemento de seguimento das operacións ou das intervencións.

-CA4.3. Definiuse o procedemento para a xestión das incidencias que se poidan presentar durante a realización das operacións (análise da incidencia, solución e rexistro).

-CA4.4. Definiuse o procedemento para a xestión dos cambios nos recursos e nas operacións, incluíndo o sistema para o seu rexistro.

-CA4.5. Definiuse o procedemento de finalización e pechamento do proxecto.

-CA4.6. Definiuse e elaborouse a documentación necesaria para a finalización das operacións e do proxecto.

-CA4.7. Estableceuse un sistema para garantir o cumprimento do prego de condicións do proxecto.

\*RA5. Elabora e expón o informe do proxecto realizado, e xustifica o procedemento seguido.

-CA5.1. Enunciáronse os obxectivos do proxecto.

-CA5.2. Describiuse o proceso seguido para a identificación das necesidades das empresas do sector.

-CA5.3. Describiuse a solución adoptada a partir da documentación xerada no proceso de deseño.

-CA5.4. Describíronse as actividades en que se divide a execución do proxecto.

-CA5.5. Xustificáronse as decisións tomadas de planificación da execución do proxecto.

-CA5.6. Xustificáronse as decisións tomadas de seguimento e control na execución do proxecto.

-CA5.7. Formuláronse as conclusións do traballo realizado en relación coas necesidades do sector produtivo.

-CA5.8. Formuláronse, de ser o caso, propostas de mellora.

-CA5.9. Realizáronse, de ser o caso, as aclaracións solicitadas na exposición.

-CA5.10. Empregáronse ferramentas informáticas para a presentación dos resultados.

#### 1.11.2. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo complementa a formación doutros módulos profesionais, nomeadamente na función de planificación e programación. Tamén abrangue dun xeito integrado aspectos doutras funcións, como son a xestión dos recursos turísticos, do márketing, da comercialización e das reservas, a promoción, a seguridade do ambiente, a prevención e a seguridade laboral.

As actividades profesionais asociadas a estas funcións desenvólvense nos subsectores do aloxamento.

Fomentarase e valorarase a creatividade, o espírito crítico e a capacidade de innovación nos procesos realizados, así como a adaptación da formación recibida en supostos laborais e en novas situacións.

A formación deste módulo relaciónase con todos os obxectivos xerais do ciclo e con todas as competencias profesionais, persoais e sociais.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo profesional han versar sobre:

-Coñecemento dos fundamentos dun proxecto.

-Utilización das TIC na procura de información e na realización do proxecto.

-Autonomía e iniciativa.

-Innovación na formulación e nos obxectivos do proxecto.

1.12. Módulo profesional: formación e orientación laboral.

\*Créditos ECTS: 5.

\*Código: MP0182.

\*Duración: 107 horas.

1.12.1. Unidade formativa 1: prevención de riscos laborais.

\*Código: MP0182\_12.

\*Duración: 45 horas.

1.12.1.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Recoñece os dereitos e as obrigas das persoas traballadoras e empresarias relacionados coa seguridade e a saúde laboral.

-CA1.1. Relacionáronse as condicións laborais coa saúde da persoa traballadora.

-CA1.2. Distinguíronse os principios da acción preventiva que garanten o dereito á seguridade e á saúde das persoas traballadoras.

-CA1.3. Apreciouse a importancia da información e da formación como medio para a eliminación ou a redución dos riscos laborais.

-CA1.4. Comprenderóntese as actuacións axeitadas ante situacións de emerxencia e risco laboral grave e inminente.

-CA1.5. Valoráronse as medidas de protección específicas de persoas traballadoras sensibles a determinados riscos, así como as de protección da maternidade e a lactación, e de menores.

-CA1.6. Analizáronse os dereitos á vixilancia e protección da saúde no sector de aloxamento turístico.

-CA1.7. Asumiuse a necesidade de cumprir as obrigas das persoas traballadoras en materia de prevención de riscos laborais.

\*RA2. Avalía as situacións de risco derivadas da súa actividade profesional analizando as condicións de traballo e os factores de risco máis habituais do sector de aloxamento turístico.

-CA2.1. Determináronse as condicións de traballo con significación para a prevención nos contornos de traballo relacionados co perfil profesional de técnico superior en aloxamentos turísticos.

-CA2.2. Clasificáronse os factores de risco na actividade e os danos derivados deles.

-CA2.3. Clasificáronse e describíronse os tipos de danos profesionais, con especial referencia a accidentes de traballo e doenzas profesionais, relacionados co perfil profesional de técnico superior en aloxamentos turísticos.

-CA2.4. Identificáronse as situacións de risco máis habituais nos contornos de traballo das persoas coa titulación de técnico superior en aloxamentos turísticos.

-CA2.5. Levouse a cabo a avaliación de riscos nun contorno de traballo, real ou simulado, relacionado co sector de actividade do título.

\*RA3. Participa na elaboración dun plan de prevención de riscos e identifica as responsabilidades de todos os axentes implicados.

-CA3.1. Valorouse a importancia dos hábitos preventivos en todos os ámbitos e en todas as actividades da empresa.

-CA3.2. Clasificáronse os xeitos de organización da prevención na empresa en función dos criterios establecidos na normativa sobre prevención de riscos laborais.

-CA3.3. Determináronse os xeitos de representación das persoas traballadoras na empresa en materia de prevención de riscos.

-CA3.4. Identificáronse os organismos públicos relacionados coa prevención de riscos laborais.

-CA3.5. Valorouse a importancia da existencia dun plan preventivo na empresa que inclúa a secuencia de actuacións para realizar en caso de emerxencia.

-CA3.6. Estableceuse o ámbito dunha prevención integrada nas actividades da empresa, e determináronse as responsabilidades e as funcións de cadaquén.

-CA3.7. Definiuse o contido do plan de prevención nun centro de traballo relacionado co sector profesional da titulación de técnico superior en aloxamentos turísticos.

-CA3.8. Proxectouse un plan de emerxencia e evacuación para nunha pequena ou mediana empresa do sector de actividade do título.

\*RA4. Determina as medidas de prevención e protección no contorno laboral da titulación de técnico superior en aloxamentos turísticos.

-CA4.1. Definíronse as técnicas e as medidas de prevención e de protección que se deben aplicar para evitar ou diminuír os factores de risco, ou para reducir as súas consecuencias no caso de materializarse.

-CA4.2. Analizouse o significado e o alcance da sinalización de seguridade de diversos tipos.

-CA4.3. Seleccionáronse os equipamentos de protección individual (EPI) axeitados ás situacións de risco atopadas.

-CA4.4. Analizáronse os protocolos de actuación en caso de emerxencia.

-CA4.5. Identificáronse as técnicas de clasificación de persoas feridas en caso de emerxencia, onde existan vítimas de diversa gravidade.

-CA4.6. Identificáronse as técnicas básicas de primeiros auxilios que se deben aplicar no lugar do accidente ante danos de diversos tipos, así como a composición e o uso da caixa de urxencias.

#### 1.12.1.2. Contidos básicos.

BC1. Dereitos e obrigas en seguridade e saúde laboral.

\*Relación entre traballo e saúde. Influencia das condicións de traballo sobre a saúde.

\*Conceptos básicos de seguridade e saúde laboral.

\*Análise dos dereitos e das obrigas das persoas traballadoras e empresarias en prevención de riscos laborais.

\*Actuación responsable no desenvolvemento do traballo para evitar as situacións de risco no seu contorno laboral.

\*Protección de persoas traballadoras especialmente sensibles a determinados riscos.

## BC2. Avaliación de riscos profesionais.

\*Análise de factores de risco ligados a condicións de seguridade, ambientais, ergonómicas e psicossociais.

\*Determinación dos danos á saúde da persoa traballadora que se poden derivar das condicións de traballo e dos factores de risco detectados.

\*Riscos específicos no sector de aloxamentos turísticos en función das probables consecuencias, do tempo de exposición e dos factores de risco implicados.

\*Avaliación dos riscos atopados en situacións potenciais de traballo no sector de aloxamentos turísticos.

BC3. Planificación da prevención de riscos na empresa.

\*Xestión da prevención na empresa: funcións e responsabilidades.

\*Órganos de representación e participación das persoas traballadoras en prevención de riscos laborais.

\*Organismos estatais e autonómicos relacionados coa prevención de riscos.

\*Planificación da prevención na empresa.

\*Plans de emerxencia e de evacuación en contornos de traballo.

\*Elaboración dun plan de emerxencia nunha empresa do sector.

\*Participación na planificación e na posta en práctica dos plans de prevención.

BC4. Aplicación de medidas de prevención e protección na empresa.

\*Medidas de prevención e protección individual e colectiva.

\*Protocolo de actuación ante unha situación de emerxencia.

\*Aplicación das técnicas de primeiros auxilios.

\*Actuación responsable en situacións de emerxencias e primeiros auxilios.

1.12.2. Unidade formativa 2: equipos de traballo, dereito do traballo e da seguridade social, e procura de emprego.

\*Código: MP0182\_22.

\*Duración: 62 horas.

1.12.2.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Participa responsablemente en equipos de traballo eficientes que contribúan á consecución dos obxectivos da organización.

-CA1.1. Identificáronse os equipos de traballo en situacións de traballo relacionadas co perfil de técnico superior en aloxamentos turísticos e valoráronse as súas vantaxes sobre o traballo individual.

-CA1.2. Determináronse as características do equipo de traballo eficaz fronte ás dos equipos ineficaces.

-CA1.3. Adoptáronse responsablemente os papeis asignados para a eficiencia e a eficacia do equipo de traballo.

-CA1.4. Empregáronse axeitadamente as técnicas de comunicación no equipo de traballo para recibir e transmitir instrucións e coordinar as tarefas.

-CA1.5. Determináronse procedementos para a resolución dos conflitos identificados no seo do equipo de traballo.

-CA1.6. Aceptáronse de forma responsable as decisións adoptadas no seo do equipo de traballo.

-CA1.7. Analizáronse os obxectivos alcanzados polo equipo de traballo en relación cos obxectivos establecidos, e coa participación responsable e activa dos seus membros.

\*RA2. Identifica os dereitos e as obrigas que se derivan das relacións laborais, e recoñéceos en diferentes situacións de traballo.

-CA2.1. Identificáronse o ámbito de aplicación, as fontes e os principios de aplicación do dereito do traballo.

-CA2.2. Distinguíronse os principais organismos que interveñen nas relacións laborais.

-CA2.3. Identificáronse os elementos esenciais dun contrato de traballo.

-CA2.4. Analizáronse as principais modalidades de contratación e identificáronse as medidas de fomento da contratación para determinados colectivos.

-CA2.5. Valoráronse os dereitos e as obrigas que se recollen na normativa laboral.

-CA2.6. Determináronse as condicións de traballo pactadas no convenio colectivo aplicable ou, en ausencia deste, as condicións habituais no sector profesional relacionado co título de técnico superior en aloxamentos turísticos.

-CA2.7. Valoráronse as medidas establecidas pola lexislación para a conciliación da vida laboral e familiar, e para a igualdade efectiva entre homes e mulleres.

-CA2.8. Analizouse o recibo de salarios e identificáronse os principais elementos que o integran.

-CA2.9. Identificáronse as causas e os efectos da modificación, a suspensión e a extinción da relación laboral.

-CA2.10. Identificáronse os órganos de representación das persoas traballadoras na empresa.

-CA2.11. Analizáronse os conflitos colectivos na empresa e os procedementos de solución.

-CA2.12. Identificáronse as características definitorias dos novos contornos de organización do traballo.

\*RA3. Determina a acción protectora do sistema da Seguridade Social ante as continxencias cubertas, e identifica as clases de prestacións.

-CA3.1. Valorouse o papel da Seguridade Social como pilar esencial do estado social e para a mellora da calidade de vida da cidadanía.

-CA3.2. Delimitouse o funcionamento e a estrutura do sistema da Seguridade Social.

-CA3.3. Identificáronse, nun suposto sinxelo, as bases de cotización dunha persoa traballadora e as cotas correspondentes a ela e á empresa.

-CA3.4. Determináronse as principais prestacións contributivas da Seguridade Social, os seus requisitos e a súa duración, e realizouse o cálculo da súa contía nalgúns supostos prácticos.

-CA3.5. Determináronse as posibles situacións legais de desemprego en supostos prácticos sinxelos, e realizouse o cálculo da duración e da contía dunha prestación por desemprego de nivel contributivo básico.

\*RA4. Planifica o seu itinerario profesional seleccionando alternativas de formación e oportunidades de emprego ao longo da vida.

-CA4.1. Valoráronse as propias aspiracións, motivacións, actitudes e capacidades que permitan a toma de decisións profesionais.

-CA4.2. Tomouse conciencia da importancia da formación permanente como factor clave para a empregabilidade e a adaptación ás exigencias do proceso produtivo.

-CA4.3. Valoráronse as oportunidades de formación e emprego noutros estados da Unión Europea.

-CA4.4. Valorouse o principio de non-discriminación e de igualdade de oportunidades no acceso ao emprego e nas condicións de traballo.

-CA4.5. Deseñáronse os itinerarios formativos profesionais relacionados co perfil profesional de técnico superior en aloxamentos turísticos.

-CA4.6. Determináronse as competencias e as capacidades requiridas para a actividade profesional relacionada co perfil do título, e seleccionouse a formación precisa para as mellorar e permitir unha axeitada inserción laboral.

-CA4.7. Identificáronse as principais fontes de emprego e de inserción laboral para as persoas coa titulación de técnico superior en aloxamentos turísticos.

-CA4.8. Empregáronse adecuadamente as técnicas e os instrumentos de procura de emprego.

-CA4.9. Prevíronse as alternativas de autoemprego nos sectores profesionais relacionados co título.

1.12.2.2. Contidos básicos.

BC1. Xestión do conflito e equipos de traballo.

\*Diferenciación entre grupo e equipo de traballo.

\*Valoración das vantaxes e os inconvenientes do traballo de equipo para a eficacia da organización.

\*Equipos no sector de aloxamentos turísticos segundo as funcións que desempeñen.

\*Dinámicas de grupo.

\*Equipos de traballo eficaces e eficientes.

\*Participación no equipo de traballo: desempeño de papeis, comunicación e responsabilidade.

\*Conflito: características, tipos, causas e etapas.

\*Técnicas para a resolución ou a superación do conflito.

BC2. Contrato de traballo.

\*Dereito do traballo.

\*Organismos públicos (administrativos e xudiciais) que interveñen nas relacións laborais.

\*Análise da relación laboral individual.

\*Dereitos e deberes derivados da relación laboral.

\*Análise dun convenio colectivo aplicable ao ámbito profesional da titulación de técnico superior en aloxamentos turísticos.

\*Modalidades de contrato de traballo e medidas de fomento da contratación.

\*Análise das principais condicións de traballo: clasificación e promoción profesional, tempo de traballo, retribución, etc.

\*Modificación, suspensión e extinción do contrato de traballo.

\*Sindicatos de traballadores e asociacións empresariais.

\*Representación das persoas traballadoras na empresa.

\*Conflitos colectivos.

\*Novos contornos de organización do traballo.

BC3. Seguridade Social, emprego e desemprego.

\*A Seguridade Social como pilar do estado social.

\*Estrutura do sistema de Seguridade Social.

\*Determinación das principais obrigas das persoas empresarias e das traballadoras en materia de Seguridade Social.

\*Protección por desemprego.

\*Prestacións contributivas da Seguridade Social.

BC4. Procura activa de emprego.

\*Coñecemento dos propios intereses e das propias capacidades formativo-profesionais.

\*Importancia da formación permanente para a traxectoria laboral e profesional das persoas coa titulación de técnico superior en aloxamentos turísticos.

\*Oportunidades de aprendizaxe e emprego en Europa.

\*Itinerarios formativos relacionados coa titulación de técnico superior en aloxamentos turísticos.

\*Definición e análise do sector profesional do título de técnico superior en aloxamentos turísticos.

\*Proceso de toma de decisións.

\*Proceso de procura de emprego no sector de actividade.

\*Técnicas e instrumentos de procura de emprego.

### 1.12.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para que o alumnado se poida inserir laboralmente e desenvolver a súa carreira profesional no sector de aloxamentos turísticos.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais b), k), l), p), q) e s) do ciclo formativo, e as competencias a), i), j), m), o) e p) do título.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

-Manexo das fontes de información para a elaboración de itinerarios formativo-profesionalizadores, en especial no referente ao sector de aloxamentos turísticos.

-Posta en práctica de técnicas activas de procura de emprego:

-Realización de probas de orientación e dinámicas sobre as propias aspiracións, competencias e capacidades.

-Manexo de fontes de información, incluídos os recursos da internet para a procura de emprego.

-Preparación e realización de cartas de presentación e currículos (potenciarase o emprego doutros idiomas oficiais na Unión Europea no manexo de información e elaboración do currículo Europass).

-Familiarización coas probas de selección de persoal, en particular a entrevista de traballo.

-Identificación de ofertas de emprego público ás que se pode acceder en función da titulación, e resposta á súa convocatoria.

-Formación de equipos na aula para a realización de actividades mediante o emprego de técnicas de traballo en equipo.

-Estudo das condicións de traballo do sector de aloxamentos turísticos a través do manexo da normativa laboral, dos contratos máis comunmente utilizados e do convenio colectivo de aplicación no sector de aloxamentos turísticos.

-Superación de calquera forma de discriminación no acceso ao emprego e no desenvolvemento profesional.

-Análise da normativa de prevención de riscos laborais que lle permita a avaliación dos riscos derivados das actividades desenvolvidas no sector produtivo, así como a colaboración na definición dun plan de prevención para a empresa e das medidas necesarias para a súa posta en práctica.

O correcto desenvolvemento deste módulo exige a disposición de medios informáticos con conexión a internet e que polo menos dúas sesións de traballo semanais sexan consecutivas.

1.13. Módulo profesional: empresa e iniciativa emprendedora.

\*Créditos ECTS: 4.

\*Código: MP0183.

\*Duración: 53 horas.

1.13.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Desenvolve o seu espírito emprendedor identificando as capacidades asociadas a el e definindo ideas emprendedoras caracterizadas pola innovación e a creatividade.

-CA1.1. Identifícase o concepto de innovación e a súa relación co progreso da sociedade e o aumento no benestar dos individuos.

-CA1.2. Analízase o concepto de cultura emprendedora e a súa importancia como dinamizador do mercado laboral e fonte de benestar social.

-CA1.3. Valorouse a importancia da iniciativa individual, a creatividade, a formación, a responsabilidade e a colaboración como requisitos indispensables para ter éxito na actividade emprendedora.

-CA1.4. Analizáronse as características das actividades emprendedoras no sector de aloxamentos turísticos.

-CA1.5. Valorouse o concepto de risco como elemento inevitable de toda actividade emprendedora.

-CA1.6. Valoráronse ideas emprendedoras caracterizadas pola innovación, pola creatividade e pola súa factibilidade.

-CA1.7. Decidiuse a partir das ideas emprendedoras unha determinada idea de negocio do ámbito dos aloxamentos turísticos, que ha servir de punto de partida para a elaboración do proxecto empresarial.



-CA1.8. Analizouse a estrutura dun proxecto empresarial e valorouse a súa importancia como paso previo á creación dunha pequena empresa.

\*RA2. Decide a oportunidade de creación dunha pequena empresa para o desenvolvemento da idea emprendedora, tras a análise da relación entre a empresa e o contorno, do proceso produtivo, da organización dos recursos humanos e dos valores culturais e éticos.

-CA2.1. Valorouse a importancia das pequenas e medianas empresas no tecido empresarial galego.

-CA2.2. Analizouse o impacto ambiental da actividade empresarial e a necesidade de introducir criterios de sustentabilidade nos principios de actuación das empresas.

-CA2.3. Identificáronse as principais compoñentes do contorno xeral que rodea a empresa e, en especial, nos aspectos tecnolóxico, económico, social, ambiental, demográfico e cultural.

-CA2.4. Apreciouse a influencia na actividade empresarial das relacións coa clientela, con provedores, coas administracións públicas, coas entidades financeiras e coa competencia como principais integrantes do contorno específico.

-CA2.5. Determináronse os elementos do contorno xeral e específico dunha pequena ou mediana empresa de aloxamentos turísticos en función da súa posible localización.

-CA2.6. Analizouse o fenómeno da responsabilidade social das empresas e a súa importancia como un elemento da estratexia empresarial.

-CA2.7. Valorouse a importancia do balance social dunha empresa relacionada cos aloxamentos turísticos e describíronse os principais custos sociais en que incorren estas empresas, así como os beneficios sociais que producen.

-CA2.8. Identificáronse, en empresas de aloxamentos turísticos, prácticas que incorporen valores éticos e sociais.

-CA2.9. Definíronse os obxectivos empresariais incorporando valores éticos e sociais.

-CA2.10. Analizáronse os conceptos de cultura empresarial, e de comunicación e imaxe corporativas, así como a súa relación cos obxectivos empresariais.

-CA2.11. Describíronse as actividades e os procesos básicos que se realizan nunha empresa de aloxamentos turísticos, e delimitáronse as relacións de coordinación e dependencia dentro do sistema empresarial.

-CA2.12. Elaborouse un plan de empresa que inclúa a idea de negocio, a localización, a organización do proceso produtivo e dos recursos necesarios, a responsabilidade social e o plan de márketing.

\*RA3. Selecciona a forma xurídica tendo en conta as implicacións legais asociadas e o proceso para a súa constitución e posta en marcha.

-CA3.1. Analizouse o concepto de persoa empresarial, así como os requisitos que cómpren para desenvolver a actividade empresarial.

-CA3.2. Analizáronse as formas xurídicas da empresa e determináronse as vantaxes e as desvantaxes de cada unha en relación coa súa idea de negocio.

-CA3.3. Valorouse a importancia das empresas de economía social no sector de aloxamentos turísticos.

-CA3.4. Especificouse o grao de responsabilidade legal das persoas propietarias da empresa en función da forma xurídica elixida.

-CA3.5. Diferenciouse o tratamento fiscal establecido para cada forma xurídica de empresa.

-CA3.6. Identificáronse os trámites exixidos pola lexislación para a constitución dunha pequena ou mediana empresa en función da súa forma xurídica.

-CA3.7. Identificáronse as vías de asesoramento e xestión administrativa externas á hora de pór en marcha unha pequena ou mediana empresa.

-CA3.8. Analizáronse as axudas e subvencións para a creación e posta en marcha de empresas de aloxamentos turísticos tendo en conta a súa localización.

-CA3.9. Incluíuse no plan de empresa información relativa á elección da forma xurídica, os trámites administrativos, as axudas e as subvencións.

\*RA4. Realiza actividades de xestión administrativa e financeira básica dunha pequena ou mediana empresa, identifica as principais obrigas contables e fiscais, e formaliza a documentación.

-CA4.1. Analizáronse os conceptos básicos de contabilidade, así como as técnicas de rexistro da información contable: activo, pasivo, patrimonio neto, ingresos, gastos e contas anuais.

-CA4.2. Describíronse as técnicas básicas de análise da información contable, en especial, no referente ao equilibrio da estrutura financeira e á solvencia, á liquidez e á rendibilidade da empresa.

-CA4.3. Definíronse as obrigas fiscais (declaración censual, IAE, liquidacións trimestrais, resúmenes anuais, etc.) dunha pequena e dunha mediana empresa relacionada cos aloxamentos turísticos e diferenciáronse os tipos de impostos no calendario fiscal (liquidacións trimestrais e liquidacións anuais).

-CA4.4. Formalizouse con corrección, mediante procesos informáticos, a documentación básica de carácter comercial e contable (notas de pedido, albarás, facturas, recibos, cheques, obrigas de pagamento e letras de cambio) para unha pequena e unha mediana empresa de aloxamentos turísticos, e des-

cribíronse os circuítos que recorre esa documentación na empresa.

-CA4.5. Elaborouse o plan financeiro e analizouse a viabilidade económica e financeira do proxecto empresarial.

#### 1.13.2. Contidos básicos.

##### BC1. Iniciativa emprendedora.

\*Innovación e desenvolvemento económico. Principais características da innovación na actividade de aloxamentos turísticos (materiais, tecnoloxía, organización da produción, etc.).

\*Cultura emprendedora na Unión Europea, en España e en Galicia.

\*Factores clave das persoas emprendedoras: iniciativa, creatividade, formación, responsabilidade e colaboración.

\*Actuación das persoas emprendedoras no sector de aloxamentos turísticos.

\*O risco como factor inherente á actividade emprendedora.

\*Valoración do traballo por conta propia como fonte de realización persoal e social.

\*Ideas emprendedoras: fontes de ideas, maduración e avaliación destas.

\*Proxecto empresarial: importancia e utilidade, estrutura e aplicación no ámbito de aloxamentos turísticos.

##### BC2. A empresa e o seu contorno.

\*A empresa como sistema: concepto, funcións e clasificacións.

\*Análise do contorno xeral dunha pequena ou mediana empresa de aloxamentos turísticos: aspectos tecnolóxico, económico, social, ambiental, demográfico e cultural.

\*Análise do contorno específico dunha pequena ou mediana empresa de aloxamentos turísticos: clientes, provedores, administracións públicas, entidades financeiras e competencia.

\*Localización da empresa.

\*A persoa empresarial. Requisitos para o exercicio da actividade empresarial.

\*Responsabilidade social da empresa e compromiso co desenvolvemento sustentable.

\*Cultura empresarial, e comunicación e imaxe corporativas.

\*Actividades e procesos básicos na empresa. Organización dos recursos dispoñibles. Externalización de actividades da empresa.

\*Descrición dos elementos e estratexias do plan de produción e do plan de márketing.

##### BC3. Creación e posta en marcha dunha empresa.

\*Formas xurídicas das empresas.

\*Responsabilidade legal do empresario.

\*A fiscalidade da empresa como variable para a elección da forma xurídica.

\*Proceso administrativo de constitución e posta en marcha dunha empresa.

\*Vías de asesoramento para a elaboración dun proxecto empresarial e para a posta en marcha da empresa.

\*Axudas e subvencións para a creación dunha empresa de aloxamentos turísticos.

\*Plan de empresa: elección da forma xurídica, trámites administrativos, e xestión de axudas e subvencións.

##### BC4. Función administrativa.

\*Análise das necesidades de investimento e das fontes de financiamento dunha pequena e dunha mediana empresa no sector de aloxamentos turísticos.

\*Concepto e nocións básicas de contabilidade: activo, pasivo, patrimonio neto, ingresos, gastos e contas anuais.

\*Análise da información contable: equilibrio da estrutura financeira e ratios financeiras de solvencia, liquidez e rendibilidade da empresa.

\*Plan financeiro: estudo da viabilidade económica e financeira.

\*Obrigas fiscais dunha pequena e dunha mediana empresa.

\*Ciclo de xestión administrativa nunha empresa de aloxamentos turísticos: documentos administrativos e documentos de pagamento.

\*Coidado na elaboración da documentación administrativo-financeira.

#### 1.13.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desenvolver a propia iniciativa no ámbito empresarial, tanto cara ao autoemprego como cara á asunción de responsabilidades e funcións no emprego por conta allea.

A formación do módulo permite alcanzar os obxectivos xerais a), d), o), r) e s) do ciclo formativo e as competencias k) e q) do título.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

-Manexo das fontes de información sobre o sector das empresas de aloxamentos turísticos, incluíndo a análise dos procesos de innovación sectorial en marcha.

-Realización de casos e dinámicas de grupo que permitan comprender e valorar as actitudes das persoas emprendedoras e axustar a súa necesidade ao sector de aloxamentos turísticos.

-Utilización de programas de xestión administrativa e financeira para pequenas e medianas empresas do sector.

-A realización dun proxecto empresarial relacionado coa actividade de aloxamentos turísticos composto por un plan de empresa e un plan financeiro e que inclúa todas as facetas de posta en marcha dun negocio.

O plan de empresa incluírá os seguintes aspectos: maduración da idea de negocio, localización, organización da produción e dos recursos, xustificación da súa responsabilidade social, plan de márketing, elección da forma xurídica, trámites administrativos, e axudas e subvencións.

O plan financeiro ha incluír o plan de tesouraría, a conta de resultados provisional e o balance previsional, así como a análise da súa viabilidade económica e financeira.

É aconsellable que o proxecto empresarial se vaia realizando conforme se desenvolvan os contidos relacionados nos resultados de aprendizaxe.

O correcto desenvolvemento deste módulo exige a disposición de medios informáticos con conexión á internet e que polo menos dúas sesións de traballo sexan consecutivas.

1.14. Módulo profesional: formación en centros de traballo.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 22.

\*Código: MP0184.

\*Duración: 384 horas.

1.14.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Identifica a estrutura e a organización da empresa en relación coa produción e coa comercialización dos servizos de aloxamento turístico.

-CA1.1. Identificouse a estrutura organizativa da empresa e as funcións de cada área.

-CA1.2. Identificáronse os elementos que constitúen a rede loxística da empresa (provedores, clientela, sistemas de produción e de almacenaxe, etc.).

-CA1.3. Identificáronse os procedementos de traballo no desenvolvemento do proceso produtivo.

-CA1.4. Relacionáronse as competencias dos recursos humanos co desenvolvemento da actividade produtiva.

-CA1.5. Interpretouse a importancia de cada elemento da rede no desenvolvemento da actividade da empresa.

-CA1.6. Relacionáronse as características do mercado, a tipoloxía da clientela e dos provedores, e a súa influencia no desenvolvemento da actividade empresarial.

-CA1.7. Identificáronse as canles de comercialización máis frecuentes nesta actividade.

-CA1.8. Relacionáronse as vantaxes e os inconvenientes da estrutura da empresa, fronte a outro tipo de organizacións empresariais.

\*RA2. Aplica hábitos éticos e laborais no desenvolvemento da súa actividade profesional consonte as características do posto de traballo e procedementos establecidos da empresa.

-CA2.1. Recoñeceuse e xustificouse:

-Disposición persoal e temporal que necesita o posto de traballo.

-Actitudes persoais (puntualidade, empatía, etc.) e profesionais (orde, limpeza e seguridade necesarias para o posto de traballo, responsabilidade, etc.).

-Requisitos actitudinais ante a prevención de riscos na actividade profesional, e medidas de protección persoal.

-Requisitos actitudinais referidos á calidade na actividade profesional.

-Actitudes relacionais co propio equipo de traballo e coa xerarquía establecida na empresa.

-Actitudes relacionadas coa documentación das actividades realizadas no ámbito laboral.

-Necesidades formativas para a inserción e a reinserción laboral no ámbito científico e técnico do bo facer do profesional.

-CA2.2. Identificáronse as normas de prevención de riscos laborais para aplicar na actividade profesional e os aspectos fundamentais da Lei de prevención de riscos laborais.

-CA2.3. Aplicáronse os equipamentos de protección individual segundo os riscos da actividade profesional e as normas da empresa.

-CA2.4. Mantívose unha actitude clara de respecto polo ambiente nas actividades desenvolvidas e aplicáronse as normas internas e externas vinculadas.

-CA2.5. Mantivéronse organizados, limpos e libres de obstáculos o posto de traballo e a área correspondente ao desenvolvemento da actividade.

-CA2.6. Interpretáronse e cumpríronse as instrucións recibidas, responsabilizándose do traballo asignado.

-CA2.7. Estableceuse unha comunicación e unha relación eficaz coa persoa responsable en cada situación e cos membros do equipo e mantívose un trato fluído e correcto.

-CA2.8. Coordinouse co resto do equipo e informouse de calquera cambio, necesidade salientable ou imprevisto.

-CA2.9. Valorouse a importancia da actividade e a adaptación aos cambios de tarefas asignados no desenvolvemento dos procesos produtivos da empresa, integrándose nas novas funcións.

-CA2.10. Comprometeuse responsablemente na aplicación das normas e dos procedementos no desenvolvemento de calquera actividade ou tarefa.

\*RA3. Executa e coordina as actividades da área de pisos, para o que identifica e utiliza medios, equipamentos e instrumentos de control, e aplica técnicas e procedementos de acordo con instrucións e normas establecidas.

-CA3.1. Interpretáronse as instrucións recibidas e a documentación asociada a cada proceso do departamento de pisos.

-CA3.2. Identificáronse e localizáronse os elementos materiais, os produtos e os útiles necesarios para a prestación dos servizos do departamento.

-CA3.3. Utilizáronse e revisáronse correctamente os equipamentos, os materiais e os produtos, conxuntamente as actividades realizadas.

-CA3.4. Aplicáronse os criterios e as normas establecidas á hora de realizar as operacións de almacenaxe, de clasificación e control da lenzaría e dos produtos de limpeza, das atencións á clientela, etc.

-CA3.5. Executáronse e supervisáronse os procesos de limpeza e posta a punto das unidades de aloxamento, zonas nobres e áreas comúns do establecemento.

-CA3.6. Participouse na organización do departamento.

-CA3.7. Executáronse e supervisáronse os procesos relacionados coa lenzaría e a lavandaría.

-CA3.8. Participouse na decoración e na ambientación da área de aloxamento e das zonas nobres do establecemento.

-CA3.9. Seguíronse as instrucións e as normas de seguranza e hixiene laboral, así como a política de xestión ambiental e de residuos do establecemento.

\*RA4. Executa e coordina as actividades das áreas de reservas, recepción e conserxaría, para o que identifica e utiliza medios, equipamentos e instrumentos de control, con aplicación de técnicas e procedementos adecuados ás instrucións e ás normas establecidas, e á situación da clientela.

-CA4.1. Identificouse a oferta de servizos do establecemento turístico.

-CA4.2. Interpretáronse as instrucións recibidas e a documentación asociada aos procesos de recepción, conserxaría e reservas.

-CA4.3. Operouse coas aplicacións informáticas de xestión do departamento.

-CA4.4. Seguíronse os procedementos de xestión de reservas, segundo o tipo de cliente e a fonte de reservas.

-CA4.5. Identificáronse as tarifas, os aspectos legais e as garantías exixibles en cuestión de reservas e prezos en establecementos de aloxamento turístico.

-CA4.6. Recoñecéronse as operacións previas e as simultáneas á entrada da clientela dun xeito ordenado e secuenciado.

-CA4.7. Prestouse e controlouse o servizo de recepción e conserxaría durante a estadía da clientela e na súa saída.

\*RA5. Executa as actividades do departamento de vendas ou comercialización de eventos, para o que utiliza medios, equipamentos e instrumentos de control, e aplica técnicas e procedementos adecuados ás instrucións e ás normas establecidas.

-CA5.1. Interpretáronse as instrucións recibidas e a documentación asociada a cada proceso de comercialización de eventos ofrecidos polo establecemento.

-CA5.2. Respectáronse as políticas de deseño de prezos e estratexias de comercialización de eventos.

-CA5.3. Operouse coas aplicacións informáticas de xestión do departamento.

-CA5.4. Tramitáronse as solicitudes de demanda de futuros eventos, así como o seu seguimento.

-CA5.5. Analizáronse procedementos de negociación e técnicas de venda.

-CA5.6. Elaborouse o orzamento global do evento para contratar, e a súa desagregación.

-CA5.7. Participouse na supervisión e no control do desenvolvemento do evento contratado.

-CA5.8. Realizáronse as operacións posvenda e o seguimento de satisfacción da clientela.

Este módulo profesional contribúe a completar as competencias deste título e os obxectivos xerais do ciclo, tanto os que se alcanzaron no centro educativo como os de difícil consecución nel.

## 2. ANEXO II

### A) Espazos mínimos.

Espazo formativo	Superficie en m <sup>2</sup> (30 alumnos/as)	Superficie en m <sup>2</sup> (20 alumnos/as)	Grao de utilización
Aula polivalente	60	40	78%
Taller de lavandaría-lenzaría	90	60	5%
Taller de recepción	70	50	11%
Aula de aloxamento	90	60	6%

\*A Consellería de Educación e Ordenación Universitaria poderá autorizar unidades para menos de trinta postos escolares, polo que será posible reducir os espazos formativos proporcionalmente ao número de alumnos e alumnas, tomando como referencia para a determinación das superficies necesarias as cifras indicadas nas columnas segunda e terceira da táboa.

\*O grao de utilización expresa en tanto por cento a ocupación en horas do espazo prevista para a impartición das ensinanzas no centro educativo, por un grupo de alumnado, respecto da súa duración total.

\*Na marxe permitida polo grao de utilización, os espazos formativos establecidos poden ser ocupados por outros grupos de alumnos ou alumnas que cursen o mesmo ou outros ciclos formativos, ou outras etapas educativas.

\*En todo caso, as actividades de aprendizaxe asociadas aos espazos formativos (coa ocupación expresada polo grao de utilización) poderán realizarse en superficies utilizadas tamén para outras actividades formativas afíns.

#### B) Equipamentos mínimos.

##### Equipamento.

-Equipamentos informáticos e audiovisuais. Software.

-Fotocopiadora e fax.

-Software de xestión de aloxamentos.

- Material de costura.
- Carros equipados de limpeza.
- Material de limpeza.
- Aspiradoras.
- Equipamento de lenzaría.
- Lavadora.
- Secadora.
- Centros de pasada do ferro.
- Andeis.
- Mesas de traballo.
- Moblaxe de lavandaría e lenzaría.
- Material de decoración.
- Gravadora de tarxetas de apertura de portas e cargo de servizos.
- Moblaxe de recepción (mostrador, cadeiras de oficina, arquivadores, etc.).
- Sistemas de comunicación telefónica.
- Cuarto dobre completo con moblaxe específica.
- Baño equipado.
- Porta e equipamento electrónico con activación de tarxeta.
- Minibar.

### 3. ANEXO III

#### A) Especialidades do profesorado con atribución docente nos módulos profesionais do ciclo formativo de xestión de aloxamentos turísticos.

Módulo profesional	Especialidade do profesorado	Corpo
-MP0171. Estrutura do mercado turístico.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0172. Protocolo e relacións públicas.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0173. Márketing turístico.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0174. Dirección de aloxamentos turísticos.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0175. Xestión do departamento de pisos.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0176. Recepción e reservas.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0177. Recursos humanos no aloxamento.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0178. Comercialización de eventos.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0179. Inglés.	Inglés.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0180. Segunda lingua estranxeira.	Lingua estranxeira.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0181. Proxecto de xestión de aloxamento turístico.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0182. Formación e orientación laboral.	Formación e orientación laboral.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0183. Empresa e iniciativa emprendedora.	Formación e orientación laboral.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.

## B) Titulacións equivalentes para efectos de docencia.

Corpos	Especialidades	Titulacións
-Profesorado de ensino secundario.	Formación e orientación laboral. Empresa e iniciativa emprendedora.	-Diplomado/a en ciencias empresariais. -Diplomado/a en relacións laborais. -Diplomado/a en traballo social. -Diplomado/a en educación social. -Diplomado/a en xestión e administración pública.
	Hostalaría e turismo.	-Diplomado/a en turismo.

## C) Titulacións requiridas para a impartición dos módulos profesionais que conforman o título para os centros de titularidade privada e doutras administracións distintas da educativa, e orientacións para a Administración educativa.

Módulos profesionais	Titulacións
-MP0171. Estrutura do mercado turístico. -MP0172. Protocolo e relacións públicas. -MP0173. Márketing turístico. -MP0174. Dirección de aloxamentos turísticos. -MP0175. Xestión do departamento de pisos. -MP0176. Recepción e reservas. -MP0177. Recursos humanos no aloxamento. -MP0178. Comercialización de eventos. -MP0179. Inglés. -MP0180. Segunda lingua estranxeira. -MP0181. Proxecto de xestión de aloxamento turístico. -MP0182. Formación e orientación laboral. -MP0183. Empresa e iniciativa emprendedora.	-Licenciado/a, enxeñeiro/a, arquitecto/a ou o título de grao correspondente, ou outros títulos equivalentes. -Diplomado/a, enxeñeiro/a, técnico/a, ou arquitecto/a técnico/a ou o título de grao correspondente ou outros títulos equivalentes.

## 4. ANEXO IV

Validacións entre módulos profesionais establecidos no título de técnico superior en aloxamento ao abeiro da Lei orgánica 1/1990 e os establecidos no título de técnico superior en xestión de aloxamentos turísticos ao abeiro da Lei orgánica 2/2006.

Módulos profesionais do ciclo formativo (LOXSE): aloxamento	Módulos profesionais do ciclo formativo (LOE): xestión de aloxamentos turísticos
-Recepción e atención á clientela.	-MP0172. Protocolo e relacións públicas. -MP0176. Recepción e reservas. -MP0177. Recursos humanos no aloxamento.
-Rexedoría de pisos.	-MP0175. Xestión do departamento de pisos.
-Organización e control do aloxamento.	-MP0174. Dirección de aloxamentos turísticos.
-Comercialización de produtos e servizos turísticos.	-MP0171. Estrutura do mercado turístico. -MP0173. Márketing turístico.
-Primeiro idioma estranxeiro.	-MP0179. Inglés.
-Segundo idioma estranxeiro .	-MP0180. Segunda lingua estranxeira.
-Formación e orientación laboral	-MP0182. Formación e orientación laboral.
-Formación en centros de traballo.	-MP0184. Formación en centros de traballo.

## 5. ANEXO V

A) Correspondencia das unidades de competencia acreditadas consonte o establecido no artigo 8 da Lei orgánica 5/2002, do 19 de xuño, cos módulos profesionais para a súa validación.

Unidades de competencia acreditadas	Módulos profesionais validables
-UC0263_3: executar e controlar o desenvolvemento de accións comerciais e reservas.	-MP0173. Márketing turístico.
-UC0264_3: realizar as actividades propias da recepción.	-MP0172. Protocolo e relacións públicas. -MP0176. Recepción e reservas.
-UC0265_3: xestionar departamentos da área de aloxamento.	-MP0175. Xestión do departamento de pisos. -MP0176. Recepción e reservas.
-UC1057_2: comunicarse en inglés, cun nivel de usuario independente, nas actividades turísticas.	-MP0179. Inglés (*).
-UC1067_3: definir e organizar os procesos do departamento de pisos e prestarlle atención á clientela.	-MP0172. Protocolo e relacións públicas. -MP0175. Xestión do departamento de pisos.
-UC1068_3: supervisar os procesos do departamento de pisos.	-MP0175. Xestión do departamento de pisos.

\* Poderase validar consonte o disposto no artigo 66.4º da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación.

## B) Correspondencia dos módulos profesionais coas unidades de competencia para a súa acreditación.

Módulos profesionais superados	Unidades de competencia acreditables
-MP0171. Estrutura do mercado turístico. -MP0173. Márketing turístico. -MP0176. Recepción e reservas.	-UC0263_3: executar e controlar o desenvolvemento de accións comerciais e reservas.
-MP0172. Protocolo e relacións públicas. -MP0176. Recepción e reservas.	-UC0264_3: realizar as actividades propias da recepción.
-MP0172. Protocolo e relacións públicas. -MP0175. Xestión do departamento de pisos . -MP0177. Recursos humanos no aloxamento.	-UC1067_3: definir e organizar os procesos do departamento de pisos e prestarlle atención á clientela.
-MP0174. Dirección de aloxamentos turísticos.	-UC1042_2: xestionar e comercializar servizos propios do aloxamento rural.
-MP0175. Xestión do departamento de pisos.	-UC1068_3: supervisar os procesos do departamento de pisos.
-MP0175. Xestión do departamento de pisos. -MP0176. Recepción e reservas. -MP0177. Recursos humanos no aloxamento.	-UC0265_3: xestionar departamentos da área de aloxamento.
-MP0179. Inglés.	-UC1057_2: comunicarse en inglés, cun nivel de usuario independente, nas actividades turísticas.

## 6. ANEXO VI

## Organización dos módulos profesionais do ciclo formativo para o réxime ordinario.

Curso	Módulo	Duración	Especialidade do profesorado
1º	-MP0171. Estrutura do mercado turístico.	133	Hostalaría e turismo.
1º	-MP0173. Márketing turístico.	160	Hostalaría e turismo.
1º	-MP0174. Dirección de aloxamentos turísticos.	240	Hostalaría e turismo.
1º	-MP0176. Recepción e reservas.	160	Hostalaría e turismo.
1º	-MP0179. Inglés.	160	Inglés.
1º	-MP0182. Formación e orientación laboral.	107	Formación e orientación laboral.
Total 1º (FCE)		960	
2º	-MP0172. Protocolo e relacións públicas.	105	Hostalaría e turismo.
2º	-MP0175. Xestión do departamento de pisos	105	Hostalaría e turismo.
2º	-MP0177. Recursos humanos no aloxamento.	87	Hostalaría e turismo.
2º	-MP0178. Comercialización de eventos	123	Hostalaría e turismo.
2º	-MP0180. Segunda lingua estranxeira .	157	Lingua estranxeira
2º	-MP0183. Empresa e iniciativa emprendedora.	53	Formación e orientación laboral.
Total 2º (FCE)		630	
2º	-MP0181. Proxecto xestión aloxamento turístico	26	Hostalaría e turismo.
2º	-MP0184. Formación en centros de traballo.	384	Hostalaría e turismo.

## 7. ANEXO VII

## Organización dos módulos profesionais en unidades formativas de menor duración.

Módulo profesional	Unidades formativas	Duración
-MP0180. Formación e orientación laboral.	-MP0180_12. Prevención de riscos laborais.	45
	-MP0180_22. Equipos de traballo, dereito do traballo e da seguridade social e procura de emprego.	62

*Decreto 56/2010, do 8 de abril, polo que se autoriza a implantación dos estudos universitarios oficiais de posgrao nas universidades do sistema universitario de Galicia.*

O Estatuto de autonomía de Galicia, no seu artigo 31, establece como competencia plena da Comunidade Autónoma de Galicia a regulación e administración do ensino en toda a súa extensión, niveis e graos, modalidades e especialidades, no ámbito das súas competencias.

O Real decreto 1754/1987, do 18 de decembro, transferiulle á comunidade autónoma competencias en materia de universidades. Estas competencias

foron asumidas pola comunidade autónoma e asignadas á Consellería de Educación e Ordenación Universitaria no Decreto 62/1988, do 17 de marzo.

A Lei orgánica 6/2001, do 21 de decembro, de universidades, modificada pola Lei orgánica 4/2007, do 12 de abril, establece no seu artigo 8.º que a implantación e supresión de ensinanzas conducentes á obtención de títulos universitarios de carácter oficial e validez en todo o territorio nacional serán acordadas pola Comunidade Autónoma, ben por propia iniciativa, co acordo do Consello de Goberno da universidade, ben por iniciativa da universidade mediante proposta do Consello de Goberno, en ambos os casos con informe previo favorable do Consello Social.