

I. COMUNIDAD DE MADRID

A) Disposiciones Generales

Consejería de Educación

1688 *DECRETO 50/2009, de 7 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se establece para la Comunidad de Madrid el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.*

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, define la Formación Profesional como el conjunto de las acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las diversas profesiones, el acceso al empleo y la participación activa en la vida social, cultural y económica. Asimismo, establece que la Administración General del Estado, de conformidad con lo que se dispone en el artículo 149.1.30.^a y 7.^a de la Constitución Española, y previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, determinará los títulos de Formación Profesional y los certificados de profesionalidad que constituirán las ofertas de Formación Profesional referidas al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales creado por la propia Ley, cuyos contenidos podrán ampliar las Administraciones educativas en el ámbito de sus competencias.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, dispone en el artículo 39 que el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, establecerá las titulaciones correspondientes a los estudios de Formación Profesional, así como los aspectos básicos del currículo de cada una de ellas.

El Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación de la Formación Profesional del sistema educativo, dispone que sean las Administraciones educativas las que, respetando lo previsto en dicha norma y en las que regulen los títulos respectivos, establezcan los currículos correspondientes a las enseñanzas de Formación Profesional.

El Gobierno ha aprobado el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos y se fijan las enseñanzas mínimas.

El currículo del ciclo formativo de Gestión de alojamientos turísticos que se establece por la Comunidad de Madrid en este Decreto pretende dar respuesta a las necesidades generales de cualificación de los recursos humanos para la incorporación a su estructura productiva. Dicho currículo requiere una posterior concreción en las programaciones que el equipo docente ha de elaborar, las cuales han de incorporar el diseño de actividades de aprendizaje y el desarrollo de actuaciones flexibles que, en el marco de la normativa que regula la organización de los centros, posibiliten adecuaciones particulares del currículo en cada centro docente de acuerdo con los recursos disponibles, sin que en ningún caso suponga la supresión de objetivos que afecten a la competencia general del título.

En el proceso de elaboración de este Decreto ha emitido dictamen el Consejo Escolar de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con el artículo 2.1.b) de la Ley 12/1999, de 29 de abril, del Consejo Escolar de la Comunidad de Madrid.

En virtud de todo lo anterior, a propuesta de la Consejera de Educación y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 7 de mayo de 2009.

DISPONE

Artículo 1

Objeto

El presente Decreto establece el currículo de las enseñanzas de Formación Profesional correspondientes al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, para su aplicación en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid.

Artículo 2

Referentes de la formación

Los aspectos relativos a la identificación del título, el perfil y el entorno profesionales, las competencias, la prospectiva del título en el sector, los objetivos generales, los espacios necesarios para su desarrollo, los accesos y vinculación con otros estudios, la correspondencia de módulos profesionales con las unidades de competencia incluidas en el título, y las titulaciones equivalentes a efectos académicos, profesionales y de docencia, son los que se definen en el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Artículo 3

Módulos profesionales del ciclo formativo

Los módulos profesionales que constituyen el ciclo formativo son los incluidos en el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, es decir:

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

Artículo 4

Currículo

1. La contribución a la competencia general y a las competencias profesionales, personales y sociales, los objetivos expresados en términos de resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y las orientaciones pedagógicas del currículo para los módulos profesionales relacionados en el artículo 3 son los definidos en el Real Decreto 1686/2007.

2. Los contenidos de los módulos profesionales "Comercialización de eventos", "Dirección de alojamientos turísticos", "Empresa e iniciativa emprendedora", "Estructura del mercado turístico", "Marketing turístico", "Protocolo y relaciones públicas", "Recursos humanos en el alojamiento", "Segunda lengua extranjera (Francés)", "Formación y orientación laboral", "Gestión del departamento de pisos", "Inglés" y "Recepción y reservas" se incluyen en el

Anexo I de este Decreto. En ellos se han incorporado aquellos aspectos singulares de relevancia en la Comunidad de Madrid para la adecuada gestión de los alojamientos turísticos y para un mejor conocimiento de los recursos turísticos y profesionales de la región.

Artículo 5

Organización y distribución horaria

Los módulos profesionales de este ciclo formativo se organizarán en dos cursos académicos. La distribución en cada uno de ellos, su duración y la asignación horaria semanal se concretan en el Anexo II.

Artículo 6

Evaluación, promoción y acreditación

La evaluación, promoción y acreditación de la formación establecida en este decreto se atenderá a las normas que expresamente dicte la Consejería de Educación.

Artículo 7

Profesorado

Las especialidades del profesorado de los Cuerpos de Catedráticos de Enseñanza Secundaria, de Profesores de Enseñanza Secundaria y de Profesores Técnicos de Formación Profesional, según proceda, con atribución docente en los módulos profesionales relacionados en el artículo 3, son las establecidas en el Anexo III.A) del Real Decreto 1686/2007. Las titulaciones requeridas al profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras administraciones distintas de las educativas para impartir dichos módulos, son las que se concretan en el Anexo III C) del referido Real Decreto.

Artículo 8

Definición de espacios

La superficie mínima de los espacios necesarios para el desarrollo de las enseñanzas de este ciclo formativo se establece en el Anexo III de este decreto.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

Normas de desarrollo

Se autoriza a la Consejería de Educación para dictar las disposiciones que sean precisas para la aplicación de lo dispuesto en este Decreto.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

Calendario de aplicación

En cumplimiento de lo establecido en la disposición final segunda del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos y se fijan las enseñanzas mínimas, en el año académico 2009-2010 se implantarán las enseñanzas correspondientes al curso primero del currículo que se determina en el presente Decreto, y en el año 2010-2011 las del segundo curso. Paralelamente, en los mismos años académicos, dejarán de impartirse las correspondientes al primero y segundo cursos de las enseñanzas establecidas en el Real Decreto 143/1994, de 4 de febrero, que definió el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Alojamiento.

DISPOSICIÓN FINAL TERCERA

Entrada en vigor

El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Dado en Madrid, a 7 de mayo de 2009.

ANEXO I

RELACIÓN DE LOS CONTENIDOS Y DURACIÓN DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES DEL CURRÍCULO

Módulo Profesional 01: Comercialización de eventos (Código: 0178)

CONTENIDOS (DURACIÓN 100 HORAS)

Comercialización de eventos

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

Organización del departamento de comercialización de eventos

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

Planificación de eventos

- Modalidades de organización de eventos.
- Técnicas y procedimientos de negociación.
- Contratación de servicios externos.
- Presupuesto total de un evento y de cada uno de sus componentes (servicios).
- Gestión documental.
- Pulcritud y sistemática del trabajo realizado.
- Sistemas de montaje en función del evento a organizar.

Supervisión de eventos

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

Control del cierre de eventos

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

Módulo Profesional 02: Dirección de alojamientos turísticos (Código: 0174)

CONTENIDOS (DURACIÓN 200 HORAS)

Establecimientos de alojamiento

- Estructura y organización departamental del hotel. Coordinación y funcionamiento interno.
- Sistemas y técnicas de administración y contabilidad. El departamento de Administración. Gestión de compras y consumos. Técnicas de gestión presupuestaria en hoteles.

Coordinación del área de alojamiento

- Normativa estatal o autonómica de establecimientos de alojamiento turístico.
- Proceso de planificación.
- Concepto y análisis estratégico.
- Concepto, principios, sistemas y tipos de organización.
- Departamentalización.
- Estructuras organizativas.
- Planificación de trabajo. Diagramas de Grantt.

Control de la explotación económica

- Concepto, funciones y tipos de presupuestos.
- Análisis de la estructura de ingresos y gastos.

- Sistemas estandarizados de presentación de presupuestos.
- Uniform System of Accounts for the Lodging Industry.
- Control presupuestario.

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

- Elementos y masas patrimoniales.
- Clasificación del patrimonio.
- Análisis financiero. Período medio de maduración. Fondo de rotación existente o de maniobra. El equilibrio financiero. Coeficiente básico de financiación. Ratios financieros y de endeudamiento.
- Análisis económico. Clasificación funcional de resultados. Umbral de rentabilidad. Análisis de variación de resultados. Ratios de rentabilidad.
- Concepto y proceso de inversión.
- Valoración y selección de inversiones.
- Concepto y fuentes de financiación empresarial.
- Cálculo de costes de las fuentes financieras.
- Responsabilidad en la toma de decisiones.

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

- Principios rectores de la calidad en el sector turístico.
- Gestión por procesos.
- Manejo de las herramientas de gestión de la calidad: Ciclo de gestión de la calidad. Autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas indicadores, sistema de encuesta, sistema de quejas y sugerencias.

Coordinación del sistema de gestión ambiental

- Conceptos de ecosistema, medio ambiente, calidad ambiental e impacto ambiental.
- Análisis previo a la implantación de un sistema de gestión medioambiental.
- Cumplimentación de la documentación.
- Planes de emergencia.
- Seguimiento y medición.
- Gestión de las No Conformidades.
- Sistemas de auditorías: Internas y externa.
- Conciencia de una correcta gestión medioambiental en los establecimientos de alojamiento turísticos.

Instalaciones auxiliares y mantenimiento

- Instalaciones auxiliares de una empresa de alojamiento.
- El Departamento de Mantenimiento.
- Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos turísticos.
- Sistemas de reciclaje y eliminación de residuos.

Dirección de establecimientos de alojamiento rural

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

Módulo Profesional 03: Empresa e iniciativa emprendedora
(Código: 0183)

CONTENIDOS (DURACIÓN 65 HORAS)

Iniciativa emprendedora

- Innovación y desarrollo económico. Principales características de la innovación en el sector del ciclo formativo.
- Factores claves de los emprendedores: Iniciativa, creatividad y formación.
- La actuación de los emprendedores como empresarios y empleados de una pyme del sector en que se enmarca el ciclo formativo.
- El empresario. Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial.
- La estrategia de la empresa, los objetivos y la ventaja competitiva.
- Plan de empresa: La idea de negocio en el ámbito del sector del ciclo formativo.

La empresa y su entorno

- Funciones básicas de la empresa.
- La empresa como sistema.
- Análisis del entorno general y específico de una pyme del sector del ciclo formativo.
- Relaciones de una pyme del sector del ciclo formativo con su entorno y con el conjunto de la sociedad.
- Cultura empresarial e imagen corporativa.
- Concepto y elementos del balance social de la empresa: Empleo, remuneraciones, medio ambiente y programa de acción social.

Creación y puesta en marcha de una empresa

- Tipos de empresa.
- La fiscalidad en las empresas.
- Elección de la forma jurídica.
- Trámites administrativos para la constitución de una empresa: En Hacienda, en la Seguridad Social, en los Ayuntamientos, en el Notario, en el Registro Mercantil y en otros organismos.
- Apartados del plan de empresa:
 - Presentación de los promotores.
 - Estrategia, ventaja competitiva y análisis de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades (DAFO) en la creación de una empresa.
 - Forma jurídica.
 - Análisis del mercado.
 - Organización de la producción de los bienes y/o servicios.
 - Organización de los Recursos Humanos.
 - Plan de marketing.
 - Análisis económico y financiero de la viabilidad de la empresa.
 - Gestión de ayuda y subvenciones.
 - Documentación de apertura y puesta en marcha.

Función Económico-Administrativa

- Concepto de contabilidad y nociones básicas. Las cuentas anuales.
- Análisis de la información contable.
- Obligaciones fiscales de las empresas. El calendario fiscal.
- Gestión administrativa de una empresa del sector del ciclo formativo.
- Aplicación del análisis de la viabilidad económica y financiera a una pyme del sector del ciclo formativo.

Función Comercial

- Concepto de Mercado. Oferta. Demanda.
- Análisis del Mercado en el sector en que se enmarca el ciclo formativo.
- Marketing mix: Precio, producto, promoción y distribución.

Los Recursos Humanos en la empresa

- Categorías profesionales en las pymes del sector del ciclo formativo de acuerdo con lo establecido en el convenio colectivo correspondiente.
- Necesidades de personal en las pymes del sector del ciclo formativo. Organigrama.
- El coste del personal de acuerdo con los salarios de mercado en el sector en que se enmarca el ciclo formativo.
- Liderazgo y motivación. La comunicación en las empresas del sector.

Módulo Profesional 04: Estructura del mercado turístico
(Código: 0171)

CONTENIDOS (DURACIÓN 160 HORAS)

Contextualización del sector turístico

- Conceptos básicos del turismo.
- Evolución histórica del turismo.
- Impacto económico, social, cultural y ambiental.
- Entidades públicas y privadas de ámbito local, regional, nacional e internacional relacionadas con el sector turístico.
- Valoración de la actividad turística en el desarrollo de un núcleo poblacional.

- Valoración de las nuevas tecnologías como fuentes de información y promoción turística.
- Valoración del profesional turístico en el ámbito de su profesión.

Identificación de las tipologías turísticas y sus tendencias

- Tipologías turísticas y sus características.
- Localización geográfica de las principales tipologías turísticas.
- Tendencias de las tipologías turísticas nacionales.
- Tendencias de las tipologías turísticas internacionales.

Análisis de la oferta turística

- La oferta turística.
- La intermediación turística. Canales de distribución.
- Las empresas de alojamientos turísticos (hoteleros y extrahoteleros).
- Las empresas de hostelería.
- Las empresas de transporte turístico (aéreo, por carretera, ferroviario y fluvial).
- La oferta complementaria.
- El núcleo turístico.
- Importancia económica del turismo para el núcleo turístico.

Caracterización de la demanda turística

- Elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda turística.
- Motivaciones de la demanda turística.
- Segmentación de la demanda.
- Estacionalidad de la demanda. Acciones de desestacionalización.
- Tendencias actuales y previsiones de futuro de la demanda turística.
- Valoración de la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda.
- Sistemas de medición y estadísticas de las corrientes turísticas.

Los recursos turísticos y profesionales de la Comunidad de Madrid

- Información sobre aspectos diversos de la Comunidad de Madrid:
 - Historia de Madrid capital y poblaciones del entorno.
 - Datos geográficos de la Comunidad de Madrid.
 - El proceso de urbanización de Madrid capital.
 - Población y evolución reciente.
 - Organización administrativa de la Comunidad de Madrid.
 - Fiestas, actividades culturales, gastronomía y folclore de la Comunidad de Madrid.
- Las oficinas de información turística, Internet y otros medios de información.
- Parques y jardines. Madrid árabe, medieval, de los Austrias, de los Borbones, romántico y del siglo XXI. Ferias y congresos. Embajadas y consulados. Servicios médicos, religiosos, de urgencia, de correos y locutorios. Transporte. Teatros. Salas cinematográficas. Salas de fiesta. Deportes. Música. Bibliotecas. Museos. Salas de exposiciones. Galerías de arte y anticuarios. Compras. Bares y restaurantes. Agencias de viajes. Hostelería. Medios de transporte.

Módulo Profesional 05: Marketing turístico (código: 0173)

CONTENIDOS (DURACIÓN 135 HORAS)

Caracterización del marketing turístico

- Concepto de marketing. Origen y evolución.
- Marketing y turismo.
- Relación con el sector de la hostelería y el turismo.
- Evolución de la función del marketing: Orientación hacia el consumidor.
- El futuro del marketing.

Interpretación de la segmentación de mercados turísticos

- Variables de segmentación más utilizadas en turismo.
- Aplicación de la segmentación al diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.
- Tipos de estrategias de cobertura del mercado.

- Posicionamiento en el mercado: Conceptos. Estrategias.
- Métodos.
- Instrumentos comerciales y compatibilidad de los segmentos.

Identificación del marketing-mix y sus elementos

- Aplicación y estrategias.
- El producto-servicio. Niveles y elementos.
- Creación de nuevos productos y servicios turísticos.
- Productos y servicios de última generación.
- La "servucción".
- El ciclo de vida del producto y de los destinos turísticos.
- Desarrollo y lanzamiento de los nuevos productos turísticos.
- El precio.
- Política de precios.
- Aspectos psicológicos de los precios.
- Métodos para el cálculo del precio. En función de los costes, de contribución al beneficio, de un euro por cada mil de inversión, de la demanda. El Yield Management.
- La promoción.
- Soportes y medios de comunicación turística.
- Publicidad, folletos, las relaciones públicas, las promociones de ventas, el merchandising, las ferias turísticas, work shops, fam-trips y otros.
- La distribución.
- Canales de distribución directa e indirecta.
- Nuevas tendencias de los canales de distribución.

Análisis y aplicación de las nuevas tecnologías al marketing turístico

- Marketing directo en turismo y nuevas tecnologías.
- Marketing en Internet.
- Bases de datos.
- Objetivos generales del desarrollo de una base de datos de marketing.
- Marketing directo.
- Materiales de soporte y de desarrollo de políticas de marketing directo.
- El marketing directo y su desarrollo.

Caracterización del plan de marketing como herramienta de gestión

- Plan de marketing. Fases. Elementos y Finalidad.
- Segmentación y público objetivo.
- Planes de acción: Estrategias y tácticas.
- Objetivos y cuotas de ventas.
- Recursos necesarios para respaldar las estrategias y alcanzar los objetivos.
- Seguimiento y control del marketing.
- Presentación y promoción del plan.
- Auditoria ambiental del plan.

Interpretación del proceso de decisión en el consumidor

- Fases del proceso de decisión.
- Poscompra y fidelización.
- Los nuevos consumidores en el sector turístico.
- Herramientas de control de la calidad y la satisfacción del cliente. Implementación en empresas del sector turístico.

Caracterización de los criterios de consumerismo

- El consumerismo.
- La reacción de la empresa y su respuesta.
- Normativa que regula al consumidor y sus derechos en la Unión Europea y en España: Legislación genérica y específica.
- Derechos y deberes de los consumidores.

Módulo Profesional 06: Protocolo y relaciones públicas (Código: 0172)

CONTENIDOS (DURACIÓN 100 HORAS)

Aplicación del protocolo institucional

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

- Autónomas.
- Proyección de actos protocolarios.

Aplicación del protocolo empresarial

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

Aplicación de los fundamentos y los elementos de las relaciones públicas en el ámbito turístico

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

Comunicación con los clientes

- Proceso de la comunicación.
- Comunicación no verbal.
- Comunicación verbal.
- Variables de la atención al cliente.
- Modalidades de atención al cliente.
- Puntos clave de una buena atención al cliente según la fase de contacto de este con la empresa.
- Comunicación telefónica y nuevas tecnologías:
 - Comunicación interna y externa.
 - Organización, funciones, control y facturación.

Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias

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

Actitudes de atención al cliente

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

Información al cliente

- Información sobre instalaciones, servicios y actividades del establecimiento hotelero.
- La orden de servicio, la pizarra y otros medios de recepción y transmisión de información.
- La información sobre los recursos turísticos y profesionales.

Módulo Profesional 07: Recursos humanos en el alojamiento (Código: 0177)

CONTENIDOS (DURACIÓN 70 HORAS)

El Departamento de Recursos Humanos

- Objetivo del Departamento de Recursos Humanos.
- Herramientas de gestión de personal.
- La comunicación como sistema de motivación y mejora del trabajo.
- Fomento de la participación en la aportación de ideas, opiniones y sugerencias del personal dependiente.
- Asignación tareas y planes de trabajo.

Selección de recursos humanos

- Diseño de puestos de trabajo.
- Cuantificación de necesidades: Previsión y planificación de plantillas.
- Reclutamiento y selección de personal.
- Inducción. Proceso de acogida.

Integración y desarrollo de recursos humanos

- Diseño de programas de adaptación.
- Manuales de acogida del personal de nueva incorporación por áreas o departamentos.
- Política de formación empresarial.
- Técnicas de comunicación, motivación y trabajo en equipo adaptadas a la integración del personal.

Administración de recursos humanos

- Normativa laboral.
- Archivo interno de recursos humanos.
- Índices y estadísticas.
- Calendario laboral.
- Elaboración de cuadrantes de horarios y días libres.
- Planificación calendario de vacaciones.
- Resolución de conflictos laborales de carácter circunstancial.
- Negociación colectiva y resolución de conflictos.
- Supervisión y cumplimiento de la normativa de salud laboral.
- Retribución.

Módulo Profesional 08: Segunda lengua extranjera (Francés) (Código: 0180)

CONTENIDOS (DURACIÓN 160 HORAS)

Comprensión oral precisa

- Discursos y mensajes generales y profesionales del sector.
- Distintos acentos de los hablantes.
- Diferentes registros de formalidad.
- Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, televisivos, grabados.
- Idea principal y secundaria en presentaciones y debates.
- Instrucciones sobre operaciones y tareas propias del puesto de trabajo.
- Horarios, fechas y cantidades.
- Expresiones de opinión, preferencia, gusto y reclamaciones.
- Solicitud de información general y específica del sector.
- Terminología específica del sector.
- Normas de convivencia y protocolo.
- Fórmulas de cortesía.
- Fórmulas de saludo, acogida y despedida.
- Recursos gramaticales.
 - Relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, consecuencia.
 - Relaciones temporales: simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
 - Tiempos verbales.
 - Sustantivos y su adjetivación.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Voz pasiva.
 - Imperativo.
- Recursos lingüísticos.
 - Interpretación de distintos acentos.
 - Uso de registros de formalidad adecuados al contexto y al interlocutor.
 - Identificación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua francesa.
 - Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
 - Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.
 - Expresión de la secuenciación.
 - El lenguaje de los debates.
 - El lenguaje de las reclamaciones.

Producción oral precisa

- Mensajes en el registro apropiado y con la terminología específica del sector turístico.
- Fórmulas de cortesía.
- Fórmulas de saludo, acogida y despedida.
- Normas de convivencia y protocolo.
- Horas, fechas, estaciones y cantidades.

- Información sobre: Tipos de alojamiento y su organización; localización, acceso y transporte al establecimiento; posibilidades turísticas de la zona; cómo se llega a un lugar determinado; la oferta de servicios y facilidades; precios y reservas; horarios de museos, restaurantes, tiendas, transporte público, tiendas, bancos y farmacias de la zona; usos y costumbres sociales de la región.
- Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra en debates y mesas redondas.
- Opiniones, gustos y preferencias.
- Tratamiento de quejas y reclamaciones.
- Descripción de: Tipos de alojamiento y planes de estancia; servicios y facilidades ofertados; precios y facturación y formas de pago; los ítems de una factura; puestos de trabajo, función y responsabilidades de los mismos; cartas de comidas y de bebidas; eventos y condiciones de contratación.
- Recomendación y sugerencia de establecimientos, servicios, locales y eventos.
- Recursos gramaticales.
 - Tiempos verbales.
 - Sustantivos y su adjetivación.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Estilo directo e indirecto.
 - Relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
 - Relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
- Recursos lingüísticos:
 - Expresión de relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, consecuencia.
 - Expresión de relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
 - Expresión de sugerencias y recomendaciones.
 - Expresión de la secuenciación.
 - Expresión precisa de direcciones para llegar a lugares.
 - El lenguaje corporal como recurso de cohesión del discurso oral.
 - Terminología específica del sector.
 - Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
 - La entonación como recurso de cohesión del discurso oral: Uso de los patrones de entonación.
 - Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración.
 - Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
 - Acentos y registros de formalidad.

Interpretación de mensajes escritos, en soporte papel y telemático

- Comprensión global y detallada de mensajes, textos, artículos profesionales del sector y cotidianos.
- Interpretación exacta de la terminología específica del sector turístico.
- Comprensión detallada de la información contenida en reservas, informes, formularios, folletos y prensa especializada del sector.
- Comprensión detallada de ofertas de trabajo en el sector.
- Comprensión detallada de instrucciones, memos, avisos y reservas.
- Comprensión detallada de correspondencia, e-mail, fax, burofax.
- Recursos gramaticales:
 - Tiempos verbales.
 - Sustantivos y su adjetivación.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Estilo directo e indirecto.
 - Relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
 - Relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.

- Recursos lingüísticos:
 - Comprensión exacta de las relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, consecuencia.
 - Comprensión exacta de relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
 - Interpretación exacta de los marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
 - Reconocimiento de distintos acentos y registros de formalidad.

Emisión de textos escritos

- Producción de textos cotidianos y profesionales del sector, usando los registros adecuados al contexto de comunicación.
- Redacción de avisos, mensajes, reservas y facturas profesionales.
- Cumplimentación de documentos cotidianos y profesionales del sector.
- Formalización de los documentos asociados a la prestación de los servicios ofertados por el establecimiento.
- Redacción de currículum vitae y cartas de presentación.
- Redacción de correspondencia, fax, e-mail.
- Recursos gramaticales:
 - Uso correcto de los signos de puntuación.
 - Tiempos verbales.
 - Sustantivos y su adjetivación.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Estilo directo e indirecto.
 - Relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
 - Relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
- Recursos lingüísticos:
 - Expresión escrita exacta de las relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, consecuencia.
 - Expresión escrita exacta de relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
 - Adecuación del texto al contexto comunicativo.
 - Selección del léxico profesional, de las estructuras sintácticas y de registro adecuada al contenido y al contexto comunicativo.
 - Coherencia en el desarrollo de texto.
 - Identificación e interpretación de los elementos culturales significativos de los países de habla francesa.
 - Valoración y uso correcto de las normas culturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
 - Uso de los recursos formales y funcionales que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

Orientaciones pedagógicas

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

La gestión de alojamientos turísticos incluye el desarrollo de los procesos relacionados y el cumplimiento de procesos y protocolos de calidad, todo ello en francés.

La formación del módulo contribuye a alcanzar:

- Los objetivos generales del ciclo formativo.
- Las competencias del título.

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

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

Módulo Profesional 09: Formación y orientación laboral (Código: 0182)

CONTENIDOS (DURACIÓN 90 HORAS)

Orientación profesional y búsqueda activa de empleo

- El ciclo formativo: Normativa reguladora, nivel académico y profesional.
- Identificación de itinerarios formativos relacionados con el título del ciclo formativo: acceso, convalidaciones y exenciones. Formación profesional del sistema educativo y formación profesional para el empleo.
- La formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del titulado: valoración de su importancia.
- Opciones profesionales: definición y análisis del sector profesional del título del ciclo formativo.
- Empleadores en el sector: empleadores públicos, empleadores privados y posibilidad de autoempleo.
- Proceso, técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo y selección de personal en empresas pequeñas, medianas y grandes del sector.
- Sistema de acceso al empleo público en puestos idóneos para los titulados del ciclo formativo.
- Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.
- Recursos de Internet en el ámbito de la orientación.
- Carrera profesional en función del análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales: autoconocimiento y potencial profesional.
- El proceso de toma de decisiones: definición y fases.
- Asociaciones profesionales del sector.

Gestión del conflicto y equipos de trabajo

- Equipos de trabajo: Concepto, características y fases del trabajo en equipo.
- La comunicación en los equipos de trabajo: Escucha activa, asertividad y escucha interactiva (feedback).
- La inteligencia emocional.
- Ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.
- Equipos de trabajo en el sector en el que se ubica el ciclo formativo según las funciones que desempeñan. Características de eficacia de un equipo de trabajo.
- La participación en el equipo de trabajo: Los roles grupales.
- Dinámicas de trabajo en equipo.
- Conflicto: características, fuentes y etapas.
- Tipos de conflicto.
- Métodos para la resolución o supresión del conflicto: Conciliación, mediación, negociación y arbitraje.
- La negociación como medio de superación del conflicto: tácticas, pautas y fases.

Contrato de trabajo y relaciones laborales

- El derecho del trabajo: Fuentes y principios.
- Análisis y requisitos de la relación laboral individual.
- Derechos y deberes derivados de la relación laboral.
- El contrato de trabajo: Concepto, capacidad para contratar, forma y validez del contrato.
- Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación. El fraude de ley en la contratación laboral.
- El período de prueba, el tiempo de trabajo y otros aspectos relevantes: Análisis en el convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del título del ciclo formativo.
- La nómina. Condiciones económicas establecidas en el convenio colectivo aplicable al sector del título.
- Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo: causas y efectos.
- Medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar.
- Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad y beneficios sociales, entre otros.
- Representación de los trabajadores: unitaria y sindical.
- Derecho procesal social:
 - Plazos de las acciones.
 - Conciliación y reclamación previa.
 - Órganos jurisdiccionales.
 - La demanda y el juicio oral.
- Gestiones a través de Internet en el ámbito laboral.

Seguridad Social, empleo y desempleo

- Estructura del Sistema de la Seguridad Social: Modalidades y regímenes de la Seguridad Social.
- Principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social: Afiliación, altas, bajas y cotización.
- Acción protectora de la Seguridad Social: Introducción sobre contingencias, prestaciones económicas y servicios.
- La protección por desempleo: Situación legal de desempleo, prestación y subsidio por desempleo.

Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo

- Valoración de la relación entre trabajo y salud.
- Análisis de factores de riesgo.
- Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas: Accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, otras patologías derivadas del trabajo.
- Marco normativo básico de la prevención: Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
- Principios y técnicas de prevención de riesgos laborales.
- Responsabilidades y sanciones.

Evaluación de riesgos profesionales: riesgos generales y riesgos específicos

- La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.
- Los riesgos generales:
 - Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
 - Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.
 - Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psicosociales.
- Los riesgos específicos:
 - Riesgos específicos en el sector profesional en el que se ubica el título.
 - Consideración de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de los riesgos específicos del sector profesional.

Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa

- Aplicación de las medidas de prevención.
- Medidas de protección:
 - Medidas de protección colectiva. La señalización de seguridad.
 - Medidas de protección individual. Los equipos de protección individual.
 - Especial protección a colectivos específicos: maternidad, lactancia, trabajadores de una empresa de trabajo temporal, trabajadores temporales.

Planificación de la prevención de riesgos en la empresa

- El Plan de prevención de riesgos laborales:
 - Evaluación de riesgos.
 - Organización y planificación de la prevención en la empresa:
 - El control de la salud de los trabajadores.
 - El Plan de autoprotección: Plan de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
 - Elaboración de un plan de emergencia en una pyme.
 - Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.
- Elementos básicos de la gestión de la prevención en la empresa:
 - La gestión de la prevención en la empresa: definición conceptual.
 - Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
 - Representación de los trabajadores en materia preventiva.
 - Funciones del prevencionista de nivel básico.

Primeros auxilios

- Urgencia médica y primeros auxilios: conceptos básicos.
- Clasificación de los heridos según su gravedad.
- Aplicación de las técnicas de primeros auxilios según el tipo de lesión del accidentado.

Módulo Profesional 10: Gestión del departamento de pisos (Código: 0175)

CONTENIDOS (DURACIÓN 175 HORAS)

Organización del departamento de pisos

- La organización del departamento de pisos. Área de habitaciones, zonas nobles e interiores y lavandería-lencería.
- Estructuras organizativas según modelos y tipos de establecimientos.
- Funciones.
- Procedimientos básicos en los procesos propios del departamento. Limpieza y preparación de habitaciones, reparto de tareas a empleados, revisión de habitaciones, control estado de habitaciones, limpieza de zonas comunes, despachos, zonas de personal, ropa de clientes, cambios de habitación, bloqueos, objetos olvidados, limpieza y mantenimiento de todo tipo de ropa y uniformes de personal, otros.
- Análisis y medición de la actividad. Métodos de medición de tiempos, métodos basados en la ergonomía y métodos basados en la experiencia.
- Categorías profesionales. Cuantificación de personal.
- Maquinaria, herramientas y materiales.
- Relaciones interdepartamentales.

Control de productos materiales y equipamientos en el departamento de pisos

- Métodos de identificación de necesidades de aprovisionamiento.
- Sistemas y procesos de aprovisionamiento.
- Gestión y realización de inventarios.
- Control de consumos.
- Cumplimiento de las normas de gestión ambiental en el almacén.

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

- Tipos de mantenimiento: Preventivo, correctivo, inductivo y mixto.
- Elaboración y cumplimentación de documentación.
- Control de averías.
- Control del nivel de conservación de las instalaciones.
- Normativa de seguridad e higiene laboral.

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

- Aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
- Condiciones para su utilización. Riesgos.
- Programas de limpieza de locales, instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento.
- Análisis y evaluación de productos de limpieza. Rendimientos.
- Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad, higiene, limpieza y mantenimiento en el uso de locales, instalaciones, mobiliario, equipos y materiales propios del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería.
- Coordinación de los procesos de lavado, planchado y costura.
- Administración de la lavandería.
- Pulcritud y orden en la realización de los procesos de pisos, lavandería y lencería.

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

- Estilos de decoración y mobiliario.
- Materiales decorativos en construcción. Piedra natural, madera y otros.
- Materiales decorativos en revestimiento. Cortinas, alfombras y otros.
- La iluminación como elemento funcional y decorativo.
- La decoración a base de plantas, flores, frutos y otros elementos ornamentales.

Módulo Profesional 11: Inglés (Código: 0179)

CONTENIDOS (DURACIÓN 160 HORAS)

Comprensión oral precisa

- Discursos y mensajes generales y profesionales del sector.
- Distintos acentos de los hablantes.
- Diferentes registros de formalidad.

- Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, televisivos, grabados.
- Idea principal y secundaria en presentaciones y debates.
- Instrucciones sobre operaciones y tareas propias del puesto de trabajo.
- Horarios, fechas y cantidades.
- Expresiones de opinión, preferencia, gusto y reclamaciones.
- Solicitud de información general y específica del sector.
- Terminología específica del sector.
- Normas de convivencia y protocolo.
- Fórmulas de cortesía.
- Fórmulas de saludo, acogida y despedida.
- Recursos gramaticales:
 - Relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, consecuencia.
 - Relaciones temporales: simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
- Recursos lingüísticos:
 - Interpretación de distintos acentos.
 - Uso de registros de formalidad adecuados al contexto y al interlocutor.
 - Identificación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua inglesa.
 - Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
 - Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.
 - Expresión de la secuenciación.
 - El lenguaje de los debates.
 - El lenguaje de las reclamaciones.

Producción oral precisa

- Mensajes en el registro apropiado y con la terminología específica del sector turístico.
- Fórmulas de cortesía.
- Fórmulas de saludo, acogida y despedida.
- Normas de convivencia y protocolo.
- Horas, fechas, estaciones y cantidades.
- Información sobre: Tipos de alojamiento y su organización; localización, acceso y transporte al establecimiento; posibilidades turísticas de la zona; cómo se llega a un lugar determinado; la oferta de servicios y facilidades; precios y reservas; horarios de museos, restaurantes, tiendas, transporte público, tiendas, bancos y farmacias de la zona; usos y costumbres sociales de la región.
- Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra en debates y mesas redondas.
- Opiniones, gustos y preferencias.
- Tratamiento de quejas y reclamaciones.
- Descripción de: Tipos de alojamiento y planes de estancia; servicios y facilidades ofertados; precios y facturación y formas de pago; los ítems de una factura; puestos de trabajo, función y responsabilidades de los mismos; cartas de comidas y de bebidas; eventos y condiciones de contratación.
- Recomendación y sugerencia de establecimientos, servicios, locales y eventos.
- Recursos gramaticales.
 - Tiempos verbales.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Estilo directo en indirecto.
 - Relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
 - Relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
- Recursos lingüísticos:
 - Expresión de relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, consecuencia.
 - Expresión de relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
 - Expresión de sugerencias y recomendaciones.
 - Expresión de la secuenciación.
 - Expresión precisa de direcciones para llegar a lugares.
 - El body language como recurso de cohesión del discurso oral.

- Terminología específica del sector.
- Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
- La entonación como recurso de cohesión del discurso oral: uso de los patrones de entonación.
- Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración.
- Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
- Acentos y registros de formalidad.

Interpretación de mensajes escritos, en soporte papel y telemático

- Comprensión global y detallada de mensajes, textos, artículos profesionales del sector y cotidianos.
- Interpretación exacta de la terminología específica del sector turístico.
- Comprensión detallada de la información contenida en reservas, informes, formularios, folletos y prensa especializada del sector.
- Comprensión detallada de ofertas de trabajo en el sector.
- Comprensión detallada de instrucciones, memos, avisos y reservas.
- Comprensión detallada de correspondencia, e-mail, fax, burofax.
- Recursos gramaticales:
 - Tiempos verbales.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Estilo directo e indirecto.
 - Relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
 - Relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
- Recursos lingüísticos:
 - Comprensión exacta de las relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, consecuencia.
 - Comprensión exacta de relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
 - Interpretación exacta de los marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
 - Reconocimiento de distintos acentos y registros de formalidad.

Emisión de textos escritos

- Producción de textos cotidianos y profesionales del sector, usando los registros adecuados al contexto de comunicación.
- Redacción de avisos, mensajes, reservas y facturas profesionales.
- Cumplimentación de documentos cotidianos y profesionales del sector.
- Formalización de los documentos asociados a la prestación de los servicios ofertados por el establecimiento.
- Redacción de currículum vitae y cartas de presentación.
- Redacción de correspondencia, fax, e-mail.
- Recursos gramaticales:
 - Uso correcto de los signos de puntuación.
 - Tiempos verbales.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Estilo directo e indirecto.
 - Relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
 - Relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
- Recursos lingüísticos:
 - Expresión escrita exacta de las relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, consecuencia.
 - Expresión escrita exacta de relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
 - Adecuación del texto al contexto comunicativo.
 - Selección del léxico profesional, de las estructuras sintácticas y de registro adecuada al contenido y al contexto comunicativo.
 - Coherencia en el desarrollo de texto.

- Identificación e interpretación de los elementos culturales significativos de los países de habla inglesa.
- Valoración y uso correcto de las normas culturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
- Uso de los recursos formales y funcionales que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

Módulo Profesional 12: Recepción y reservas (Código: 0176)

CONTENIDOS (DURACIÓN 175 HORAS)

Supervisión del departamento de recepción

- El departamento de recepción. Ubicación, subdepartamentos, funciones principales, estructura organizativa dentro de la empresa hotelera.
- Aplicación de técnicas de negociación a la hora de organizar y gestionar los recursos humanos, materiales y económicos.
- Descripción de las relaciones del jefe de recepción con otros jefes de departamentos y dirección del establecimiento de alojamiento turístico.
- Dinamización de las reuniones a la hora de organizar y controlar las actividades de recepción.
- Control del personal.
- Adaptación al contexto a la hora de controlar, organizar e innovar el departamento de recepción.

Optimización de la ocupación del establecimiento

- Plantilla.
- Objetivos, funciones y tareas del subdepartamento de reservas.
- Oferta en los establecimientos de alojamiento turísticos.
- Acuerdos de colaboración. Negociación.
- Diseño de tarifas según fuentes de reservas, clientes, nivel de ocupación.
- Procedimiento de toma de reservas. Individuales, grupos.
- Diagrama de procedimiento de reserva.
- Cancelación, modificación y penalizaciones.
- Sobreservación.
- Listado de llegadas y salidas previstas.
- Cardex.
- Planning.
- Previsiones de ocupación y régimen.
- La lista de llegadas.
- Sistemas informáticos de gestión de reservas.
- Documentación de reservas. Gestión e información interdepartamental.
- Normativa legal sobre precios, garantías y reservas.

Formalización de operaciones previas a la entrada del cliente

- Plantilla.
- Valoración de una correcta gestión de la ocupación.
- No llegados.
- Criterios de funcionalidad a la hora de asignar unidades de alojamiento.
- Diagrama de proceso de solicitud de habitación.
- Procedimientos de admisión de clientes con o sin reservas.
- Registro de clientes.
- Slip, rack, control de equipajes, tarjeta de registro, control de policía, atenciones.
- Cambio de habitación. Camas supletorias. Apertura de factura.
- Control de habitaciones ocupadas, personas hospedadas, importe facturación diaria.
- Control de estado de habitaciones con responsable de pisos.
- Previsión de ocupación y régimen.
- Parte de averías. Petición de materiales.
- Estadísticas de llegadas y de clientes alojados por nacionalidades.
- Gestión de quejas y hoja de reclamaciones.
- Tipos de información al cliente.
- Normativa legal aplicable.

Control y realización de operaciones originadas durante la estancia del cliente

- Plantilla.
- Modificación de los servicios contratados.
- Procedimientos y servicios de recepción y consejería.
- Cuentas de facturación.
- Diagrama del proceso de facturación.

- Sistemas de facturación.
- La factura. Partes de control. Liquidación de comisiones y créditos. Control de deducciones.
- Registro y control de consumos.
- Cuadre de producción y cierre del día.
- Empatía en la prestación de servicios durante la estancia del cliente.

Control y realización de operaciones relativas a la salida del cliente

- Información a los departamentos afectados por la salida de clientes.
- Sistemas de cobro.
- Cambio de moneda extranjera y divisas.
- Cierre de factura.
- Liquidaciones de contados, créditos, recaudación diaria.
- Control de cajas de seguridad.

- Políticas de crédito. Control de créditos.
- Aplicación de la normativa legal relativa al pago y cobro en general y del sector turístico en particular.
- Diligencia en las operaciones de cobro.
- Procesos de posestancia del cliente y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.

Control de los sistemas de seguridad en los establecimientos de alojamiento turístico

- El servicio de seguridad.
- Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos.
- Procedimientos en caso de emergencia.
- Seguros. Riesgos que cubren.
- La normativa legal en materia de seguridad y prevención en establecimientos de alojamiento turístico.

ANEXO II

ORGANIZACIÓN ACADÉMICA Y DISTRIBUCIÓN HORARIA SEMANAL

Familia profesional: Hostelería y Turismo					
Ciclo Formativo: GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS					
Grado: Superior			Duración: 2.000 horas		Código: HOTS01
MÓDULOS PROFESIONALES			CENTRO EDUCATIVO	CENTRO DE TRABAJO	
Clave	Denominación	Duración del currículo (horas)	Curso 1.º 1.º-2.º-3.º trimestres (horas semanales)	CURSO 2.º	
				2 trimestres (horas semanales)	1 trimestre (horas)
01	Comercialización de eventos	100	3		
02	Dirección de alojamientos turísticos	200	6		
03	Empresa e iniciativa emprendedora	65	2		
04	Estructura del mercado turístico	170	5		
05	Marketing turístico	135	4		
06	Protocolo y relaciones públicas	100	3		
07	Recursos humanos en el alojamiento	70	2		
08	Segunda lengua extranjera (Francés)	160	5		
09	Formación y orientación laboral	90		4	
10	Gestión del departamento de pisos	175		9	
11	Inglés	160		8	
12	Recepción y reservas	175		9	
13	Proyecto de gestión de alojamiento turístico	30			30
14	FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO	370			370
HORAS TOTALES		2.000	30	30	400

ANEXO III

ESPACIOS MÍNIMOS

Espacio formativo	Superficie (m ²) 30 alumnos	Superficie (m ²) 20 alumnos
Aula polivalente	60	40
Taller de lavandería-lencería	90	60
Aula de recepción	90	60
Aula de alojamiento	60	40