

DISPOSICIONES

DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA

DECRETO 126/2013, de 5 de marzo, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior de gestión de alojamientos turísticos.

El Estatuto de autonomía de Cataluña determina, en el artículo 131.3.c), que corresponde a la Generalidad en materia de enseñanza no universitaria, la competencia compartida para el establecimiento de los planes de estudio, incluyendo la ordenación curricular.

La Ley 12/2009, de 10 de julio, de educación, dispone, en el artículo 62.8, que corresponde al Gobierno establecer el currículo correspondiente a las diferentes titulaciones que integran la oferta de formación profesional.

La Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, fija en el artículo 6 que las administraciones educativas tienen que establecer el currículo de las diversas enseñanzas, del que tienen que formar parte los aspectos básicos.

El Real decreto 1147/2011, de 29 de julio, ha regulado la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, y el Decreto 284/2011, de 1 de marzo, ha establecido la ordenación general de las enseñanzas de formación profesional inicial.

El Real decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, ha establecido el título de técnico o técnica superior en gestión de alojamientos turísticos y se han fijado las enseñanzas mínimas.

Mediante el Decreto 28/2010, de 2 de marzo, se han regulado el Catálogo de cualificaciones profesionales de Cataluña y el Catálogo modular integrado de formación profesional.

El currículo de los ciclos formativos se establece a partir de las necesidades de cualificación profesional detectadas en Cataluña, su pertenencia al sistema integrado de cualificaciones y formación profesional, y su posibilidad de adecuación a las necesidades específicas del ámbito socioeconómico de los centros.

El objeto de este Decreto es establecer el currículo del ciclo formativo de grado superior de gestión de alojamientos turísticos, que conduce a la obtención del correspondiente título de técnico o técnica superior.

La autonomía pedagógica y organizativa de los centros y el trabajo en equipo de los profesores permiten desarrollar actuaciones flexibles y posibilitan concreciones particulares del currículo en cada centro educativo. El currículo establecido en este Decreto tiene que ser desplegado en las programaciones elaboradas por el equipo docente, las cuales tienen que potenciar las capacidades clave de los alumnos y la adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales establecidas en el perfil profesional, teniendo en cuenta, por otra parte, la necesidad de integración de los contenidos del ciclo formativo.

Este decreto se ha tramitado según lo que disponen el artículo 59 y siguientes de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña y de acuerdo con el dictamen del Consejo Escolar de Cataluña.

En su virtud, a propuesta de la consejera de Enseñanza, de acuerdo con el dictamen de la Comisión Jurídica Asesora, y con la deliberación previa del Gobierno,

Decreto:

Artículo 1

Objeto

Este Decreto establece el currículo del ciclo formativo de grado superior de gestión de alojamientos turísticos que permite obtener el título de técnico o técnica superior regulado por el Real decreto 1686/2007, de 14 de

diciembre.

Artículo 2

Identificación del título y perfil profesional

1. Los elementos de identificación del título se establecen en el apartado 1 del anexo de este Decreto.
2. El perfil profesional del título se indica en el apartado 2 del anexo.
3. La relación de las cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo de cualificaciones profesionales de Cataluña que son el referente del perfil profesional de este título y la relación con las cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, se especifican en el apartado 3 del anexo.
4. El campo profesional del título se indica en el apartado 4 del anexo.

Artículo 3

Currículo

1. Los objetivos generales del ciclo formativo se establecen en el apartado 5.1 del anexo.
2. Este ciclo formativo se estructura en los módulos profesionales y las unidades formativas que se indican en el apartado 5.2 del anexo.
3. La descripción de las unidades formativas de cada módulo se fija en el apartado 5.3 del anexo. Estos elementos de descripción son: los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y los contenidos de procedimientos, conceptos y actitudes.
En este apartado se establece también la duración de cada módulo profesional y de las unidades formativas correspondientes y, si procede, las horas de libre disposición del módulo de que dispone el centro. Estas horas las utiliza el centro para completar el currículo y adecuarlo a las necesidades específicas del sector y/o ámbito socioeconómico del centro.
4. Los elementos de referencia para la evaluación de cada unidad formativa son los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación.

Artículo 4

Incorporación de la lengua inglesa en el ciclo formativo

1. Con la finalidad de incorporar y normalizar el uso de la lengua inglesa en situaciones profesionales habituales y en la toma de decisiones en el ámbito laboral, en este ciclo formativo se tienen que diseñar actividades de enseñanza y aprendizaje que incorporen la utilización de la lengua inglesa, al menos en uno de los módulos.
En el apartado 6 del anexo se determinan los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y la relación de módulos susceptibles de incorporar la lengua inglesa.
2. En el módulo profesional de proyecto también se tiene que utilizar la lengua inglesa, como mínimo, en alguna de estas fases: en la elaboración de documentación escrita, en la exposición oral o bien en el desarrollo de algunas actividades. Todo ello sin perjuicio de lo establecido en el mismo módulo profesional de proyecto.

Artículo 5

Espacios

Los espacios requeridos para el desarrollo del currículo de este ciclo formativo se establecen en el apartado 7 del anexo.

Artículo 6

Profesorado

Los requisitos de profesorado se regulan en el apartado 8 del anexo.

Artículo 7

Acceso

1. Tienen preferencia para acceder a este ciclo, en centros públicos o en centros privados que lo tengan concertado, los alumnos que hayan cursado la modalidad de bachillerato de humanidades y ciencias sociales.
2. El título de técnico o técnica superior en gestión de alojamientos turísticos permite el acceso directo para cursar cualquier otro ciclo formativo de grado superior, en las condiciones de admisión que se establezcan.
3. El título de técnico o técnica superior en gestión de alojamientos turísticos permite el acceso directo a las enseñanzas conducentes en los títulos universitarios de grado en las condiciones que se establezcan.

Artículo 8

Convalidaciones

Las convalidaciones de módulos profesionales y créditos de los títulos de formación profesional establecidos al amparo de la Ley orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de ordenación general del sistema educativo, con los módulos profesionales o unidades formativas de los títulos de formación profesional regulados al amparo de la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, se establecen en el apartado 9 del anexo.

CVE-DOGC-B-13064104-2013

Artículo 9

Correspondencias

1. La correspondencia de las unidades de competencia con los módulos profesionales que integran el currículo de este ciclo formativo para su convalidación se regula en el apartado 10.1 del anexo.
2. La correspondencia de los módulos profesionales que conforman el currículo de este ciclo formativo con las unidades de competencia para su acreditación se fija en el apartado 10.2 del anexo.

Artículo 10

Créditos ECTS

A efectos de facilitar las convalidaciones que se establezcan entre este título y las enseñanzas universitarias de grado, se han asignado 120 créditos ECTS al título, distribuidos entre los módulos profesionales regulados por el currículo.

Artículo 11

Vinculación con capacidades profesionales

La formación establecida en el currículo del módulo profesional de formación y orientación laboral capacita para llevar a cabo responsabilidades profesionales equivalentes a las que requieren las actividades de nivel básico en prevención de riesgos laborales, establecidas en el Real decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención.

Disposición adicional

De acuerdo con el Real decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se ha establecido el título de técnico o técnica superior en gestión de alojamientos turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas, los elementos incluidos en este Decreto no constituyen una regulación del ejercicio de ninguna profesión titulada.

Disposiciones transitorias

Primera

La convalidación de módulos profesionales del título de formación profesional que se extingue con los módulos profesionales de la nueva ordenación que se establece se tiene que llevar a cabo de acuerdo con el artículo 14 del Real decreto 1686/2007, de 14 de diciembre.

Segunda

Las enseñanzas que se extinguen se pueden completar de acuerdo con la Orden EDU/362/2009, de 17 de julio, del procedimiento para completar las enseñanzas de formación profesional que se extinguen, de la Ley orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de ordenación general del sistema educativo.

Disposición derogatoria

Se deroga el Decreto 52/1998, de 3 de marzo, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior de alojamiento.

Disposiciones finales

Primera

La consejera de Enseñanza puede desplegar el currículo, tanto en la modalidad de educación presencial como en la de educación a distancia, lo puede adecuar a las características de los alumnos con necesidades educativas especiales y puede autorizar la reorganización de las unidades formativas, respetando los módulos profesionales establecidos.

Segunda

La dirección general competente puede adecuar el currículo a las características de los alumnos con necesidades educativas especiales y puede autorizar la reorganización de las unidades formativas, respetando los módulos profesionales establecidos, en el caso de personas individuales y de centros educativos concretos, respectivamente.

Barcelona, 5 de marzo de 2013

Artur Mas i Gavarró
Presidente de la Generalidad de Cataluña

Irene Rigau i Oliver
Consejera de Enseñanza

Anexo

1 Identificación del título

1.1 Denominación: gestión de alojamientos turísticos

1.2 Nivel: formación profesional de grado superior

1.3 Duración: 2.000 horas

1.4 Familia profesional: hostelería y turismo

1.5 Referente europeo: CINE-5b (Clasificación internacional normalizada de la educación)

2. Perfil profesional

El perfil profesional del título de técnico o técnica superior en gestión de alojamientos turísticos queda determinado por la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales y las capacidades clave que se tienen que adquirir, y por la relación de cualificaciones del Catálogo de cualificaciones profesionales de Cataluña incluidas en el título.

2.1 Competencia general

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

2.2 Competencias profesionales, personales y sociales

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

k) Mantener el espíritu empresarial para generar su propio empleo.

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

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

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

o) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con la legislación vigente.

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

CVE-DOGC-B-13064104-2013

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

2.3 Capacidades clave

Son las capacidades transversales que afectan a diferentes puestos de trabajo y que son transferibles a nuevas situaciones del trabajo. Entre estas capacidades destacan las de autonomía, de innovación, de organización del trabajo, de responsabilidad, de relación interpersonal, de trabajo en equipo y de resolución de problemas.

2.4 El equipo docente tiene que potenciar la adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales y de las capacidades clave a partir de las actividades programadas para desplegar el currículo de este ciclo formativo.

3. Relación entre las cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo de cualificaciones profesionales de Cataluña (CQPC) incluidas en el título y las del Catálogo nacional de cualificaciones profesionales (CNCP).

Cualificación completa: recepción

Unidades de competencia:

UC_1-0263-11_3: ejecutar y controlar las reservas y acciones comerciales en la recepción hotelera

Se relaciona con:

UC0263_3: ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas

UC_2-0264-11_3: realizar las actividades propias de la recepción hotelera

Se relaciona con:

UC0264_3: realizar las actividades propias de la recepción

UC_2-0265-11_3: gestionar departamentos del área de alojamiento

Se relaciona con:

UC0265_3: gestionar departamentos del área de alojamiento

UC_2-1057-11_2: comunicarse en inglés, con un nivel de usuario o usuaria independiente, en las actividades turísticas

Se relaciona con:

UC1057_2: comunicarse en inglés, con un nivel de usuario o usuaria independiente, en las actividades turísticas

Cualificación completa: gestión de pisos y limpieza en alojamientos

Unidades de competencia:

UC_2-1067-11_3: definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención a los clientes

Se relaciona con:

UC1067_3: definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención a los clientes

UC_2-1068-11_3: supervisar los procesos del departamento de pisos

Se relaciona con:

UC1068_3: supervisar los procesos del departamento de pisos

UC_2-0265-11_3: gestionar departamentos del área de alojamiento

Se relaciona con:

UC0265_3: gestionar departamentos del área de alojamiento

Cualificación incompleta: alojamiento rural

Unidades de competencia:

UC_2-1042-11_2: gestionar y comercializar servicios propios del alojamiento rural

Se relaciona con:

UC1042_2: gestionar y comercializar servicios propios del alojamiento rural

4. Campo profesional

4.1 El ámbito profesional y de trabajo

Este profesional ejercerá la actividad habitualmente en el sector turístico, en especial en el subsector de los alojamientos turísticos tanto hoteleros como extrahoteleros, incluyendo también algunos tipos afines como las residencias sanitarias, hospitalarias, de estudiantes, entre otros, sea cual sea su modalidad.

4.2 Las principales ocupaciones y puestos de trabajo son:

CVE-DOGC-B-13064104-2013

- a) Subdirectores de alojamientos de establecimientos turísticos.
- b) Jefes de recepción.
- c) Encargados de reservas.
- d) Jefes de reservas.
- e) Coordinadores de calidad.
- f) Gobernantes o supervisores generales del servicio de pisos y limpieza.
- g) Subgobernantes o supervisores de sección del servicio de pisos y limpieza.
- h) Gestores de alojamiento en residencias, hospitales y similares.
- i) Gestores de alojamiento en casas rurales.
- j) Coordinadores de eventos.
- k) Jefes de ventas en establecimientos de alojamientos turísticos.
- l) Agentes comerciales de establecimientos de alojamientos turísticos.

5. Currículo

5.1 Objetivos generales del ciclo formativo

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- a) Identificar los sistemas de gestión analizando las prestaciones y la adecuación a las necesidades del establecimiento para optimizar la explotación.
- b) Identificar los departamentos del establecimiento turístico analizando las estructuras organizativas y sus funciones, para proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores.
- c) Analizar el sector turístico identificando los tipos de establecimientos, destinos turísticos y tendencias de la demanda para detectar oportunidades de negocio.
- d) Identificar los recursos económicos y financieros de la empresa interpretando los informes contables para proponer alternativas de inversión y financiación.
- e) Evaluar estrategias comerciales reconociendo las diferentes técnicas de marketing para comercializar los productos y servicios del establecimiento turístico.
- f) Caracterizar y aplicar los diferentes tipos y sistemas de reservas relacionándolos con sus implicaciones económicas para gestionar la ocupación.
- g) Analizar el departamento de pisos y el de recepción reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para controlarlos y supervisarlos.
- h) Caracterizar el departamento de recepción reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos para controlarlo, supervisarlos o realizarlos, en su caso.
- i) Analizar los diferentes tipos de eventos determinando los recursos propios y las necesidades de coordinación interdepartamentales para organizarlos y promocionarlos.
- j) Relacionar la calidad del servicio prestado con los estándares establecidos aplicando las técnicas de atención a los clientes para supervisar la atención mencionada.
- k) Identificar las normas de seguridad laboral, medioambiental e higiénico-sanitarias utilizando la normativa vigente, manuales de empresa y documentación establecida para supervisar el cumplimiento de éstas.
- l) Reconocer las estrategias de motivación del personal a su cargo determinando las funciones y tareas que son susceptibles de delegar para gestionarlas con eficiencia.
- m) Identificar las herramientas asociadas a las tecnologías de la información y de la comunicación, reconociendo el potencial como elemento de trabajo para su aplicación.
- n) Analizar la estructura jerárquica de la empresa, identificando los roles y responsabilidades de cada uno de los componentes del grupo de trabajo para organizar y coordinar el trabajo en equipo.
- o) Identificar las oportunidades que ofrece la realidad socioeconómica de su zona, analizando las posibilidades de éxito propias y ajenas para mantener un espíritu emprendedor a lo largo de la vida.
- p) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para participar activamente en los grupos de trabajo y conseguir los objetivos de la producción.
- q) Identificar y valorar las oportunidades de aprendizaje y su relación con el mundo laboral, analizando las ofertas y demandas del mercado para mantener un espíritu de actualización e innovación.
- r) Reconocer las oportunidades de negocio, identificando y analizando demandas del mercado para crear y gestionar una pequeña empresa.
- s) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

5.2 Relación de los módulos profesionales y unidades formativas

Módulo profesional 1: estructura del mercado turístico

Duración: 99 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Equivalencia en créditos ECTS: 7

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: contextualización del sector turístico. 20 horas

UF 2: tipologías y tendencias turísticas. 20 horas

UF 3: la oferta y la demanda turística. 59 horas

Módulo profesional 2: recepción y reservas

Duración: 198 horas

Horas de libre disposición: 33 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 10

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: organización del departamento de recepción. 25 horas

UF 2: gestión de reservas. 60 horas

UF 3: procedimientos de recepción. 60 horas

UF 4: sistemas de seguridad. 20 horas

Módulo profesional 3: gestión del departamento de pisos

Duración: 165 horas

Horas de libre disposición: 33 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 8

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: organización del departamento de pisos. 20 horas

UF 2: gestión de instalaciones, equipamientos y recursos. 17 horas

UF 3: supervisión del área de alojamiento. 65 horas

UF 4: lavandería y lencería. 30 horas

Módulo profesional 4: protocolo y relaciones públicas

Duración: 132 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Equivalencia en créditos ECTS: 8

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: protocolo institucional, empresarial y social. 66 horas

UF 2: comunicación y atención a los clientes. 46 horas

UF 3: las relaciones públicas en el ámbito turístico. 20 horas

Módulo profesional 5: marketing turístico

Duración: 132 horas

Horas de libre disposición: 33 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 10

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: fundamentos del marketing turístico. 20 horas

UF 2: los consumidores de productos y servicios turísticos. 22 horas

UF 3: marketing mix y nuevas tecnologías. 35 horas

UF 4: el plan de marketing. 22 horas

Módulo profesional 6: comercialización de eventos

Duración: 66 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Equivalencia en créditos ECTS: 5

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: gestión del departamento de convenciones y de eventos. 30 horas

UF 2: planificación, desarrollo y control de eventos. 36 horas

Módulo profesional 7: dirección de alojamientos turísticos

Duración: 264 horas

Horas de libre disposición: 33 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 16

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: coordinación del área de alojamiento. 33 horas

UF 2: rentabilidad económica y financiera. 80 horas

UF 3: explotación económica. 45 horas

UF 4: sistemas de calidad. 33 horas

UF 5: dirección de establecimientos de alojamiento rural. 40 horas

Módulo profesional 8: recursos humanos en el alojamiento

Duración: 99 horas

Horas de libre disposición: 33 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 5

CVE-DOGC-B-13064104-2013

Unidades formativas que lo componen:

- UF 1: selección de recursos humanos. 20 horas
- UF 2: planificación de recursos humanos. 20 horas
- UF 3: gestión del personal. 26 horas

Módulo profesional 9: inglés

- Duración: 132 horas
- Horas de libre disposición: no se asignan
- Equivalencia en créditos ECTS: 7
- Unidades formativas que lo componen:
- UF 1: inglés técnico
- Duración: 132 horas

Módulo profesional 10: segunda lengua extranjera

- Duración: 132 horas
- Horas de libre disposición: no se asignan
- Equivalencia en créditos ECTS: 7
- Unidades formativas que lo componen:
- UF 1: segunda lengua extranjera
- Duración: 132 horas

Módulo profesional 11: formación y orientación laboral

- Duración: 99 horas
- Horas de libre disposición: no se asignan
- Equivalencia en créditos ECTS: 5
- Unidades formativas que lo componen:
- UF 1: incorporación al trabajo. 66 horas
- UF 2: prevención de riesgos laborales. 33 horas

Módulo profesional 12: empresa e iniciativa emprendedora

- Duración: 66 horas
- Horas de libre disposición: no se asignan
- Equivalencia en créditos ECTS: 4
- Unidades formativas que lo componen:
- UF 1: empresa e iniciativa emprendedora. 66 horas

Módulo profesional 13: proyecto de gestión de alojamiento turístico

- Duración: 66 horas
- Horas de libre disposición: no se asignan
- Equivalencia en créditos ECTS: 5
- Unidades formativas que lo componen:
- UF 1: proyecto de gestión de alojamiento turístico. 66 horas

Módulo profesional 14: formación en centros de trabajo

- Duración: 350 horas
- Horas de libre disposición: no se asignan
- Equivalencia en créditos ECTS: 22

5.3 Descripción de los módulos profesionales y de las unidades formativas

Módulo profesional 1: estructura del mercado turístico

- Duración: 99 horas
- Horas de libre disposición: no se asignan
- Equivalencia en créditos ECTS: 7
- Unidades formativas que lo componen:
- UF 1: contextualización del sector turístico. 20 horas
- UF 2: tipologías y tendencias turísticas. 20 horas
- UF 3: la oferta y la demanda turística. 59 horas

UF 1: contextualización del sector turístico

Duración: 20 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

CVE-DOGC-B-13064104-2013

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

Criterios de evaluación

- 1.1 Analiza la evolución del turismo.
- 1.2 Identifica y caracteriza las diferentes instituciones públicas o privadas relacionadas con el sector turístico.
- 1.3 Identifica los encuentros nacionales e internacionales en materia de turismo y su importancia para el sector.
- 1.4 Valora la importancia de la actividad turística con respecto al desarrollo económico y social del núcleo turístico.
- 1.5 Reconoce el uso de las nuevas tecnologías en el sector turístico y su impacto como elemento dinamizador.
- 1.6 Identifica y caracteriza a los profesionales del turismo.
- 1.7 Define los elementos básicos que caracterizan el sector turístico.
- 1.8 Identifica y selecciona las fuentes de información turística.
- 1.9 Describe las peculiaridades del núcleo turístico.
- 1.10 Valora la importancia del turismo en la economía del núcleo turístico.

Contenidos

1. Contextualización del sector turístico:
 - 1.1 Concepto y definiciones relacionadas con el turismo.
 - 1.2 Evolución del turismo.
 - 1.3 Entidades públicas y privadas de ámbito local, regional, nacional e internacional relacionadas con el sector turístico.
 - 1.4 Los profesionales del turismo en el ámbito de su profesión.
 - 1.5 El núcleo turístico.
 - 1.5.1 La actividad turística en el desarrollo de un núcleo poblacional.
 - 1.5.2 La importancia económica del turismo para el núcleo turístico.
 - 1.6 Fuentes de información turística.
 - 1.6.1 Primarias y secundarias: externas e internas.
 - 1.6.2 Las nuevas tecnologías como fuente de información y de promoción turística.
 - 1.7 Encuentros nacionales e internacionales en materia de turismo.

UF 2: tipologías y tendencias turísticas

Duración: 20 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación

- 1.1 Define las diferentes tipologías turísticas relacionándolas con sus características básicas.
- 1.2 Localiza las diferentes tipologías turísticas por su distribución geográfica.
- 1.3 Relaciona los diferentes factores que influyen en la localización espacial según el tipo de turismo de la zona.
- 1.4 Describe las ventajas y los inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.
- 1.5 Analiza las tendencias de las tipologías turísticas nacionales.
- 1.6 Analiza las tendencias de las tipologías turísticas internacionales.
- 1.7 Valora los factores que influyen en la demanda y la incidencia que se puede hacer en ellos y en su distribución.
- 1.8 Identifica las tipologías turísticas y sus tendencias en el caso del turismo rural.

Contenidos

1. Identificación de las tipologías turísticas y de sus tendencias:
 - 1.1 Tipologías turísticas y sus características.
 - 1.2 Localización geográfica de las principales tipologías turísticas.
 - 1.2.1 Factores que influyen en la localización espacial según el tipo de turismo de la zona.
 - 1.2.2 Factores que influyen en la demanda y su incidencia.
 - 1.2.3 Ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.
 - 1.3 Tendencias de las tipologías turísticas nacionales.
 - 1.4 Tendencias de las tipologías turísticas internacionales.
 - 1.5 El turismo rural: tipologías y tendencias.

UF 3: la oferta y la demanda turística

CVE-DOGC-B-13064104-2013

Duración: 59 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación

- 1.1 Define la oferta turística, sus elementos y su estructura básica.
- 1.2 Caracteriza los canales de intermediación turística, así como los nuevos sistemas de distribución.
- 1.3 Diferencia las empresas de alojamientos turísticos según su tipología y características básicas.
- 1.4 Identifica los diferentes medios de transporte de carácter turístico y los servicios que se relacionan.
- 1.5 Caracteriza la oferta complementaria.

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

Criterios de evaluación

- 2.1 Conceptualiza y determina los factores de la demanda turística.
- 2.2 Clasifica a los clientes por su tipología y nacionalidad.
- 2.3 Describe los diferentes elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda.
- 2.4 Caracteriza las motivaciones principales de la demanda turística.
- 2.5 Caracteriza la estacionalización de la demanda y las técnicas de desestacionalización.
- 2.6 Analiza la metodología de compra según el tipo de clientela.
- 2.7 Investiga las tendencias actuales de la demanda, así como los mercados emergentes.
- 2.8 Caracteriza la demanda turística del alojamiento rural y analiza la metodología de compra según el tipo de clientela.

Contenidos

1. Análisis de la oferta turística:

- 1.1 La oferta turística: elementos y estructura básica.
- 1.2 Empresas de alojamientos turísticos. Las empresas de turismo rural.
- 1.3 La intermediación turística. Canales de distribución. Sistemas de distribución.
- 1.4 Los medios de transporte turístico.
- 1.5 La oferta complementaria.

2. Caracterización de la demanda turística:

- 2.1 Factores que influyen en el comportamiento de los consumidores.
- 2.2 Tipologías de consumidores.
- 2.3 Elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda turística.
- 2.4 Motivaciones de la demanda turística. Estacionalidad de la demanda y acciones de desestacionalización.
- 2.5 Tendencias actuales de la demanda turística.
- 2.6 Valoración de la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda.
- 2.7 Caracterización de la demanda turística del alojamiento rural.

Módulo profesional 2: recepción y reservas

Duración: 198 horas

Horas de libre disposición: 33 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 10

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: organización del departamento de recepción. 25 horas

UF 2: gestión de reservas. 60 horas

UF 3: procedimientos de recepción. 60 horas

UF 4: sistemas de seguridad. 20 horas

UF 1: organización del departamento de recepción

Duración: 25 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Supervisa el departamento de recepción analizando la organización según el tipo de establecimiento turístico, el personal disponible, el tipo de clientela, la ocupación y la rentabilidad.

Criterios de evaluación

CVE-DOGC-B-13064104-2013

- 1.1 Describe los objetivos, las funciones y las tareas propias del departamento y subdepartamentos de recepción, de reservas y de conserjería.
- 1.2 Explica criterios de organización departamental en función de la tipología del establecimiento, de los objetivos empresariales, de la segmentación de la oferta y de la funcionalidad.
- 1.3 Determina las fuentes de información interna y externa necesarias para el funcionamiento del departamento.
- 1.4 Justifica los procesos propios del departamento y de los subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería que puedan resultar adecuados para conseguir la mejor eficacia en la prestación de los servicios.
- 1.5 Identifica y justifica los elementos materiales y su distribución en las áreas de recepción, reservas y conserjería con criterios de ergonomía y de fluidez de trabajo, en función de los diferentes tipos y características de los establecimientos de alojamiento.
- 1.6 Enumera los factores que determinan las necesidades de personal, en función del tipo de establecimiento, clientela y ocupación.
- 1.7 Opera con aplicaciones informáticas propias de la gestión de recepción, reservas y conserjería.
- 1.8 Establece y supervisa los protocolos de intercambio de información en los cambios de turno entre el personal del departamento.

Contenidos

1. Organización del departamento de recepción en función de la tipología del establecimiento y su adaptación al contexto:
 - 1.1 Estructura organizativa y funcional: organigramas.
 - 1.2 Objetivos, funciones y tareas del departamento de recepción.
 - 1.3 Diferenciación de los objetivos de cada subdepartamento.
2. Organización y control de los recursos humanos del departamento de recepción:
 - 2.1 Establecimiento de planes de trabajo y prioridad de tareas.
 - 2.2 Determinación de las necesidades de personal.
 - 2.3 Cumplimiento de los objetivos de productividad.
 - 2.4 Asignación de turnos y tareas de trabajo.
 - 2.5 Integración del personal en el grupo.
 - 2.6 Dinamización de reuniones.
3. Gestión de recursos materiales y económicos.
4. Descripción de las relaciones del/la jefe de recepción con otros jefes de departamento y con la dirección del establecimiento de alojamiento turístico:
 - 4.1 Mecanismos y herramientas de coordinación interdepartamental.
 - 4.2 Circuitos administrativos del departamento de recepción: tipo de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de las estructuras y relaciones interdepartamentales.
5. Aplicación de programas informáticos de gestión hotelera en la gestión del departamento de recepción.

UF 2: gestión de reservas

Duración: 60 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Optimiza la ocupación del establecimiento caracterizando y aplicando diferentes sistemas y tipo de reservas.

Criterios de evaluación

- 1.1 Describe los objetivos, las funciones y las tareas propias del subdepartamento de reservas.
- 1.2 Identifica la oferta de los establecimientos de alojamiento turístico.
- 1.3 Aplica los diferentes procedimientos de reservas según el tipo de clientela o la fuente de las reservas.
- 1.4 Interpreta los diferentes contratos y condiciones negociados con los clientes y las fuentes de las reservas aplicando la normativa vigente.
- 1.5 Identifica los diferentes precios y tarifas, aspectos legales y garantías exigibles.
- 1.6 Opera con sistemas de gestión de las reservas diseñando precios y tarifas según el tipo de clientela, la fuente de reserva o el nivel de ocupación.
- 1.7 Recoge, registra y archiva las reservas recibidas, utilizando las aplicaciones informáticas de reservas.
- 1.8 Modifica o anula reservas de acuerdo con las peticiones de los clientes o de las fuentes de reservas, aplicando las penalizaciones pertinentes según los casos.
- 1.9 Supervisa los niveles de reserva y ocupación previstos estableciendo protocolos de corrección de las desviaciones según las previsiones de ocupación.
- 1.10 Identifica la documentación generada por las reservas para su comunicación al resto de departamentos y

CVE-DOGC-B-13064104-2013

su tratamiento posterior.

1.11 Elabora y actualiza la planificación de la ocupación del establecimiento turístico.

Contenidos

1. Objetivos, funciones y tareas del subdepartamento de reservas.

2. La oferta y los establecimientos de alojamiento turístico: unidades de alojamiento, servicios y complementos.

3. Normativa legal sobre precios, garantías y reservas.

4. Operativa de reservas:

4.1 Concepto y tipo.

4.2 Fuentes de las reservas.

4.3 Procedimiento de toma de reservas: individuales, grupos.

4.4 Sistemas informáticos: herramientas específicas, medios ofimáticos, herramientas telemáticas web y sistemas de distribución global GDS.

4.5 Planificación y control de la ocupación. Sobreocupación. Cálculo de ratios de ocupación y sobrerreserva (*overbooking*).

4.6 Cancelaciones, modificaciones y penalizaciones.

4.7 Documentación de reservas. Gestión e información interdepartamental. Archivo histórico de reservas.

5. Diseño de tarifas según las fuentes de reservas, clientes y nivel de ocupación:

5.1 Tipologías de tarifas. Precios netos y comisionables. Contingentes.

5.2 Venta con tarifas variables: tramitación por demanda (*yield management*) e ingreso por habitación disponible RevPar (*Revenue Per Available Room*).

6. Contratas de alojamiento. Negociación.

UF 3: procedimientos de recepción

Duración: 60 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación

1.1 Obtiene listados de llegadas previstas a partir de las reservas registradas, con antelación a la llegada de los clientes.

1.2 Establece los protocolos a seguir en caso de sobrerreserva o sobreocupación, cumpliendo la normativa legal vigente y teniendo en cuenta los criterios de rentabilidad económica.

1.3 Justifica la asignación previa de unidades de alojamiento en las reservas recibidas, teniendo en cuenta las peticiones de los clientes, la disponibilidad del tipo de alojamiento y los criterios de funcionalidad.

1.4 Describe relaciones interdepartamentales, previas y simultáneas a la entrada de los clientes, con el departamento de pisos, la cocina, la sala y todos los que, por las características del establecimiento turístico, lo requieran.

1.5 Identifica y cumplimenta todos los documentos relativos al registro de clientes en la entrada en el establecimiento, con o sin reserva previa, utilizando aplicaciones informáticas.

1.6 Identifica los diferentes métodos de registro anticipado de clientes.

1.7 Emite las acreditaciones y elementos de acceso a las unidades de alojamiento, así como las órdenes de atenciones especiales, según el caso.

1.8 Especifica los diferentes tipos de información que los clientes necesitan en la llegada al establecimiento.

1.9 Aplica los protocolos de traslado e instalación del equipaje y de acompañamiento de los clientes a la unidad de alojamiento.

1.10 Cumple la normativa legal vigente relativa a los diferentes servicios, características, precios y reservas de los establecimientos de alojamiento turístico.

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

Criterios de evaluación

2.1 Elabora los listados de ocupación por unidad de alojamiento, de clientes y de ocupación total.

2.2 Opera con los medios informáticos y de telecomunicaciones relativos al departamento de recepción.

2.3 Gestiona el cuadro (*rack*) de habitaciones manualmente o por medios informáticos según las características

CVE-DOGC-B-13064104-2013

técnicas del establecimiento.

2.4 Establece los protocolos de actuación en los cambios de status de la estancia o en demandas especiales, siempre bajo petición de los clientes.

2.5 Especifica la información a transmitir a los clientes en caso de modificaciones en el status de la estancia contratada que conlleve una modificación de la valoración económica.

2.6 Describe los procedimientos necesarios a la hora de cumplir las demandas de los clientes (cambio de unidad de alojamiento, mantenimiento, extras).

2.7 Identifica los procesos propios de la recepción.

2.8 Caracteriza los procesos propios de la conserjería: correspondencia, mensajería, telecomunicaciones, despertador, cambio de moneda extranjera, alquiler de cajas de seguridad, reserva de servicios en otros establecimientos, alquiler de vehículos, venta de pequeños artículos, emisión de nuevas acreditaciones o elementos de acceso a las unidades de alojamiento y control de acceso a las instalaciones.

2.9 Registra los consumos diarios o extras de los clientes utilizando medios informáticos.

3. Controla y presta servicios durante la salida de los clientes describiendo las diferentes fases y aplicando los procedimientos estandarizados.

Criterios de evaluación

3.1 Elabora listados de salida por unidad de alojamiento y de clientes.

3.2 Aplica los métodos de información predeterminados para comunicar a los diferentes departamentos la salida de los huéspedes en una fecha determinada.

3.3 Valora económicamente la estancia y, si procede, consumos y extras de los clientes, utilizando los medios informáticos.

3.4 Llena los documentos legales y formales relativos a la facturación de los clientes.

3.5 Explica y opera con los diferentes sistemas de pago que aceptan los establecimientos de alojamiento turístico.

3.6 Aplica la normativa legal y los sistemas de seguridad de garantía de pago.

3.7 Describe los procesos de archivo y custodia de toda la documentación relativa a la estancia y salida de los clientes.

3.8 Calcula y realiza el arqueo de caja en los cambios de turno y el cierre diario.

3.9 Reconoce las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.

3.10 Identifica los procesos relativos a la postestancia de los clientes.

Contenidos

1. Formalización de operaciones previas y simultáneas en la entrada de los clientes:

1.1 Control de la disponibilidad de unidades de alojamiento: listados operativos, planificación (*planning*) y otros documentos de control.

1.2 Gestión de la ocupación: tratamiento de los no presentados (*no-show*) y protocolos del sobrerreserva (*overbooking*) aplicando la normativa legal vigente.

1.3 Preasignación de unidades de alojamiento: criterios de funcionalidad.

1.4 Procedimientos de admisión de clientes con o sin reservas, aplicando la normativa legal vigente. Registro de clientes y cárdex. Documentación relativa a la entrada de los clientes. Aplicación de programas informáticos en la gestión.

1.5 Información en la llegada de los clientes: información interna y externa del establecimiento.

1.6 Servicios auxiliares: el botones.

1.7 Información interdepartamental derivada del proceso de acogida.

2. Control y realización de operaciones originadas durante la estancia de los clientes:

2.1 Listados de ocupación.

2.2 El cuadro de habitaciones (*room rack*). El vale (*slip*).

2.3 Modificación de los servicios contratados a petición de los clientes o por exigencias del establecimiento.

2.4 Procedimientos y servicios de recepción y conserjería durante la estancia del cliente.

2.4.1 Servicios de conserjería: correspondencia, servicio de llaves, mensajería, despertador, cambio de moneda, alquiler de cajas fuertes, reservas o venta de servicios externos o internos, venta de pequeños artículos, garaje y documentación, entre otros.

2.4.2 Control de clientes: sistemas y normas.

2.4.3 Empatía en la prestación de servicios.

2.5 Registro y valoración de consumos.

2.5.1 Cuentas de facturación y mano corriente.

2.5.2 Auditoría nocturna y facturaciones de seguridad.

2.6 Aplicación de programas informáticos de gestión hotelera en los procesos de servicio del departamento de recepción.

3. Control y realización de operaciones relativas a la salida de los clientes:

CVE-DOGC-B-13064104-2013

- 3.1 Listados de salida e información en los departamentos afectados.
- 3.2 Diagrama del proceso de facturación.
- 3.3 Diligencia en las operaciones y en los sistemas de cobro.
 - 3.3.1 Operativa previa.
 - 3.3.2 Cargos y abonos.
 - 3.3.3 Cobro en efectivo y en tarjeta. Cheque de viaje (*traveler's check*).
 - 3.3.4 Invitaciones. Gratuidades.
 - 3.3.5 Cobro de contratos de alojamiento. Políticas de crédito y de riesgos asociados.
 - 3.3.6 Liquidación de comisiones.
- 3.4 Reconocimiento y aplicación de la normativa legal relativa al pago y al cobro, en general y en el sector turístico en particular.
- 3.5 Documentación y archivo relativo a la facturación y al cobro.
 - 3.5.1 Archivo de la documentación de la gestión interna: criterios y soporte.
- 3.6 Arqueo de caja y cierre de turnos.
- 3.7 Procesos de postestancia de los clientes y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.

UF 4: sistemas de seguridad

Duración: 20 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Controla los sistemas de seguridad propios de los establecimientos de alojamiento turístico, relacionando la estructura organizativa y las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables.

Criterios de evaluación

- 1.1 Describe los objetivos y funciones de los sistemas de seguridad propios de los establecimientos de alojamiento turístico.
- 1.2 Identifica las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad.
- 1.3 Identifica los equipos de seguridad y sus utilidades.
- 1.4 Relaciona el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.
- 1.5 Identifica los elementos del sistema de seguridad aplicables según la estructura organizativa.
- 1.6 Describe los protocolos a seguir en relación con la seguridad de los establecimientos de alojamiento turístico.
- 1.7 Caracteriza las funciones específicas de seguridad que pueden estar distribuidas en la organización de cada establecimiento.
- 1.8 Identifica y elabora normas para la seguridad de los clientes y de sus pertenencias, adecuadas al establecimiento.

Contenidos

- 1. Concepto de seguridad en el alojamiento:
 - 1.1 Objetivos, funciones y tipologías de contingencias.
 - 1.2 El servicio de seguridad: equipos, instalaciones y formación del personal.
 - 1.3 Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos. Manual de seguridad.
 - 1.4 Procedimientos en caso de emergencia. Planes de seguridad y de emergencia.
 - 1.5 Accidentes, primeros auxilios y plan de evacuación.
 - 1.6 Seguridad personal de los clientes y de sus pertenencias. Robos, hurtos y accidentes. Protección a personalidades.
 - 1.7 Seguros. Riesgos que cubren.
 - 1.8 La normativa legal en materia de seguridad y de prevención en establecimientos de alojamiento turístico.

Módulo profesional 3: gestión del departamento de pisos

Duración: 165 horas

Horas de libre disposición: 33 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 8

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: organización del departamento de pisos. 20 horas

UF 2: gestión de instalaciones, de equipamientos y de recursos. 17 horas

UF 3: supervisión del área de alojamiento. 65 horas

UF 4: lavandería y lencería. 30 horas

UF 1: organización del departamento de pisos

Duración: 20 horas

CVE-DOGC-B-13064104-2013

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación

- 1.1 Relaciona diferentes modelos de organización del departamento de pisos con diferentes tipos y modalidades de establecimientos.
- 1.2 Justifica los procesos propios del departamento de pisos que puedan resultar adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios.
- 1.3 Identifica y justifica los elementos materiales y su distribución con criterios de ergonomía y fluidez de trabajo y en función de los diferentes tipos y características de los establecimientos.
- 1.4 Enumera los factores que determinan las necesidades de personal, en función del tipo de establecimiento, clientela y ocupación.
- 1.5 Utiliza correctamente equipos y programas informáticos específicos para la organización de la prestación de los servicios propios del departamento.
- 1.6 Establece planes de trabajo y objetivos de productividad.
- 1.7 Coordina con el departamento de recepción el estado de ocupación o situación de cada unidad de alojamiento.
- 1.8 Establece mecanismos de asignación de unidades de alojamiento, zonas nobles y comunes entre el personal a su cargo, teniendo en cuenta los niveles de calidad establecidos.

Contenidos

1. Modelos característicos de organización en la prestación de los servicios según los diferentes tipos de establecimientos:

- 1.1 Descripción y comparación.
- 1.2 Flujos de relaciones y organigrama de relaciones.

2. Organización de los espacios físicos de las zonas de pisos y zonas comunes o públicas. Lavandería y lencería: ubicación y distribución en planta de equipos, máquinas y mobiliario.

3. Procesos propios del departamento de pisos y métodos de trabajo:

- 3.1 Descripción de los procesos del departamento. Listados operativos.
- 3.2 Métodos de mejora de la producción.
- 3.3 Métodos de medición de la actividad productiva basados en la experiencia, el tiempo y la ergonomía.

4. Planes de trabajo del departamento de pisos.

5. Recursos humanos y materiales:

- 5.1 Funciones y objetivos.
- 5.2 Confección de horarios y turnos de trabajo. Personal propio y externo.
- 5.3 Cálculo y asignación de tiempo.
- 5.4 La organización y distribución de tareas.

6. Uso de programas informáticos de gestión hotelera aplicados a la gestión del departamento de pisos.

UF 2: gestión de instalaciones, equipamientos y recursos

Duración: 17 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Controla los productos, los materiales y los equipamientos del departamento de pisos describiendo los procesos de reposición, de almacenaje, de conservación y de valoración.

Criterios de evaluación

- 1.1 Define y clasifica los utensilios, productos, equipos, materiales y piezas de lencería más usuales de los establecimientos de alojamiento.
- 1.2 Determina las necesidades de abastecimiento y selección de proveedores.
- 1.3 Recibe los productos, materiales y utensilios correctamente, comprobando que el pedido se ajusta a lo solicitado.
- 1.4 Justifica los criterios de almacenaje más utilizados en función de los espacios disponibles, el tipo de productos y la gestión de entradas y/o salidas, así como del control de productos del almacén.
- 1.5 Calcula el *stock* mínimo, el máximo, el de seguridad y el grado de rotación de materiales y productos de limpieza y de ropa blanca, y actualiza los inventarios.

CVE-DOGC-B-13064104-2013

- 1.6 Valora las existencias bajo su control siguiendo los criterios más usuales.
- 1.7 Caracteriza los procesos de pedidos más comunes en las empresas del sector.

2. Revisa el estado del mantenimiento de instalaciones, maquinaria y equipos, justificando los sistemas y procedimientos de conservación y mantenimiento.

Criterios de evaluación

- 2.1 Describe los procedimientos de comunicación y coordinación que en materia de mantenimiento se establecen entre los departamentos de pisos, recepción y mantenimiento.
- 2.2 Elabora documentos de control e informes de evaluación de resultados de la situación de conservación de las instalaciones.
- 2.3 Explica los tipos, funcionamiento, aplicaciones, manejo, limpieza y mantenimiento de los diferentes tipos de equipos, maquinarias, herramientas y utensilios de uso común en el área de pisos.
- 2.4 Establece protocolos de mantenimiento de las instalaciones, equipos y utensilios, así como de optimización de los productos utilizados en los procesos, evitando costes y desgastes innecesarios.
- 2.5 Justifica los sistemas adecuados de revisiones para el mantenimiento preventivo de los equipos y la maquinaria utilizados en los diferentes procesos.
- 2.6 Identifica las protecciones necesarias en el manejo de equipos, maquinaria, utensilios y productos de limpieza, interpretando correctamente la normativa de seguridad e higiene vigente.

Contenidos

1. Dotación del departamento de pisos más usual en los establecimientos de alojamiento: tipo de material, utillaje, equipamientos, piezas de lencería y mobiliario.
2. Productos de limpieza: tipo, aplicaciones y características. Rendimientos. Condiciones para su utilización. Riesgos: identificación, causas más comunes y prevención.
3. Métodos de identificación de necesidades de abastecimiento.
4. Procesos de compras: procedimientos de búsqueda y tratamiento de proveedores. Solicitudes de compras. Recepción de los productos. Verificación y comprobación del pedido.
5. Sistemas y procesos de aprovisionamiento. Reposición y rotación de las existencias.
6. Almacenaje:
 - 6.1 Criterios de organización del almacén. Importancia del orden y cumplimiento de las normas de gestión ambiental.
 - 6.2 Cálculo de los diferentes niveles de *stocks* del almacén.
 - 6.3 Realización de inventarios. Procedimientos por baja y descartes.
 - 6.4 Métodos de control y valoración de existencias.
7. Departamento de mantenimiento: objetivos, funciones y relaciones interdepartamentales.
8. Competencias del departamento de pisos en materia de mantenimiento de instalaciones, de equipos y de mobiliario.
9. Maquinaria, material y equipos:
 - 9.1 Características, funciones y aplicaciones.
 - 9.2 Procedimientos y técnicas de operación y control para cada tipología de equipamiento.
10. Tipo de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto.
11. Elaboración y compleción de documentación. Control del nivel de conservación de las instalaciones:
 - 11.1 Documentación del área: tipo, registros, circuitos de información.
 - 11.2 Sistema de clasificación, codificación y archivo.
12. Normativa de seguridad e higiene laboral.

UF 3: supervisión del área de alojamiento

Duración: 65 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Supervisa la limpieza y la puesta a punto de unidades de alojamiento y zonas comunes, caracterizando los

CVE-DOGC-B-13064104-2013

procesos de prestación del servicio.

Criterios de evaluación

- 1.1 Identifica sistemas y métodos de limpieza y tratamiento de diferentes superficies, elementos decorativos, equipamientos y mobiliario.
 - 1.2 Describe procesos completos de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.
 - 1.3 Determina mecanismos de control sobre los procesos de limpieza y el personal dependiente.
 - 1.4 Revisa que la limpieza, desinfección, orden, decoración y restablecimiento de atenciones a clientes sean los establecidos en los estándares óptimos.
2. Supervisa la decoración y la ambientación del área de alojamiento y zonas comunes o públicas caracterizando los estilos arquitectónicos, el mobiliario, los elementos decorativos, la iluminación y las tendencias actuales.

Criterios de evaluación

- 2.1 Caracteriza las tendencias arquitectónicas más significativas y el tipo de mobiliario y revestimientos más utilizados en establecimientos de alojamiento turístico.
- 2.2 Define los elementos decorativos más utilizados en establecimientos de alojamiento turístico.
- 2.3 Aplica las técnicas de color e iluminación, interpretando y explicando el significado psicológico de los colores y su impacto en la comunicación visual.
- 2.4 Identifica las normas básicas de composición y combinación del mobiliario en función de criterios de confort, rentabilidad y funcionalidad.
- 2.5 Elabora diferentes aplicaciones de ornamentación y decoración, típicas y nuevas, en los establecimientos de alojamiento turístico.
- 2.6 Formaliza planos de decoración en función de la política empresarial, tipo de establecimiento, público objetivo y últimas tendencias.
- 2.7 Valora las nuevas tendencias y estilos de diseño en establecimientos de alojamiento turístico.

Contenidos

1. Sistemas, métodos de limpieza y tratamiento de superficies, elementos decorativos, equipamientos, instalaciones y mobiliario, teniendo en cuenta el mantenimiento y la conservación:
 - 1.1 Procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y de áreas comunes con pulcritud y orden.
 - 1.1.1 Ejecución y control de resultados.
 - 1.1.2 Servicios específicos para el tratamiento de clientes vip.
 - 1.1.3 Disposición de gentilezas (*amenities*) y materiales corporativos.
 - 1.1.4 Determinación de normas de control de averías y objetos olvidados.
 - 1.2 Coberturas y otros servicios.
 - 1.3 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 y áreas públicas.
2. Análisis y supervisión de la decoración y la ambientación del área de alojamiento y de zonas comunes o públicas:
 - 2.1 Identificación de estilos y tendencias arquitectónicas del mobiliario.
 - 2.2 Clasificación, descripción y medidas básicas del mobiliario según características, funciones, aplicaciones, tipo y categoría del alojamiento.
 - 2.3 Recursos y tipo de decoración. Ambientación musical. Sistemas de iluminación. Aplicaciones.
 - 2.4 Revestimientos, alfombras y cortinas: clasificación, caracterización según el tipo, categoría y fórmula de alojamiento.
 - 2.5 Técnicas decorativas: clasificación, descripción y aplicación. Decoración floral y con frutas: análisis de técnicas y aplicaciones.
 - 2.6 Valoración de las técnicas de decoración y ambientación en los establecimientos de alojamiento turístico. Valoración de las nuevas tendencias, estilos y diseño de las empresas de alojamiento turístico.

UF 4: lavandería y lencería

Duración: 30 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Controla el servicio de lavandería y de lencería, analizando y aplicando las operaciones derivadas de este subdepartamento.

Criterios de evaluación

- 1.1 Determina el funcionamiento y la organización del subdepartamento de lavandería y de lencería.

CVE-DOGC-B-13064104-2013

- 1.2 Reconoce criterios y métodos de clasificación de ropa para la colada y el planchado, así como los diferentes procedimientos de colada, secado, planchado y presentación.
- 1.3 Describe las técnicas de cosido y confección de ropas sencillas, así como los medios materiales necesarios para el retoque de ropa en establecimientos de alojamiento.
- 1.4 Determina mecanismos de control que garanticen un servicio correcto de lavandería y ropa blanca.
- 1.5 Justifica el compromiso de mantener y cuidar de las instalaciones y los equipos y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

Contenidos

1. Organización y funcionamiento del subdepartamento de lavandería y lencería.

2. Procesos de colada, secado y planchado de ropa y lencería con pulcritud y orden aplicando normas de seguridad e higiene:
 - 2.1 Procesos de lavandería. Establecimiento de rutinas adecuadas de mantenimiento preventivo.
 - 2.2 Tipo de tejidos y peculiaridades en el proceso.
 - 2.3 Criterios de clasificación.
 - 2.4 Tratamiento de manchas.
 - 2.5 La costura, técnicas de cosido y confección.
 - 2.6 Presentación de la ropa de los clientes.

3. Administración de la lavandería. Control diario de la producción y del consumo de suministros. Rentabilidad del departamento de lavandería. Documentos de control.

Módulo profesional 4: protocolo y relaciones públicas

Duración: 132 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Equivalencia en créditos ECTS: 8

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: protocolo institucional, empresarial y social. 66 horas

UF 2: comunicación y atención a los clientes. 46 horas

UF 3: las relaciones públicas en el ámbito turístico. 20 horas

UF 1: protocolo institucional, empresarial y social

Duración: 66 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación

- 1.1 Caracteriza el concepto de protocolo, sus elementos y las diferentes tipologías existentes.
 - 1.2 Determina los criterios para establecer la presidencia en los actos oficiales.
 - 1.3 Analiza los diferentes sistemas de ordenación de los invitados en función del tipo de acto a organizar.
 - 1.4 Reconoce la normativa de protocolo y de precedencias oficiales del Estado y de otras instituciones.
 - 1.5 Realiza los programas protocolarios en función del evento a desarrollar.
 - 1.6 Analiza el diseño y la planificación de actos protocolarios.
 - 1.7 Diseña diferentes tipos de invitaciones en relación con los diferentes tipos de actos.
 - 1.8 Determina la ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.
-
2. Aplica el protocolo empresarial describiendo los diferentes elementos de diseño y de organización según la naturaleza, el tipo de acto y el público a quien va dirigido.

Criterios de evaluación

- 2.1 Analiza la naturaleza y el tipo de actos a organizar (congresos, convenciones, reuniones, foros y otros).
- 2.2 Identifica al público a quien va dirigido.
- 2.3 Identifica los elementos de organización y de diseño de actos protocolarios empresariales (presidencia, invitados, día, hora, lugar, etc.).
- 2.4 Verifica la aplicación correcta del protocolo durante el desarrollo del acto.
- 2.5 Enumera la documentación necesaria según el acto a organizar para su correcto desarrollo.
- 2.6 Elabora el programa y el cronograma del acto a organizar.
- 2.7 Calcula el presupuesto económico del acto a organizar.

3. Aplica el protocolo social identificando las formas según las diferentes situaciones sociales.

Criterios de evaluación

- 3.1 Identifica los elementos del protocolo social.
- 3.2 Relaciona la etiqueta social que hay que aplicar a los actos sociales en función de su tipología.
- 3.3 Reconoce el protocolo a seguir en la mesa así como los diferentes usos y costumbres sociales relacionados.

Contenidos

1. Aplicación del protocolo institucional:

- 1.1 El protocolo: concepto, origen, tipo y utilidad. Vocabulario básico.
- 1.2 Protocolo institucional: elementos.
- 1.3 La Corona. La Casa Real y la jerarquía nobiliaria en España.
- 1.4 Normas de colocación de presidencias y banderas. Tratamientos, honores e himnos.
- 1.5 Normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las Comunidades Autónomas. La ley de la derecha.
- 1.6 Análisis y aplicación de las técnicas de protocolo y presentación personal más habituales.

2. Aplicación del protocolo empresarial:

- 2.1 Objetivos y tipos de actos protocolarios empresariales.
- 2.2 Sistemas de organización de los invitados: precedencias internas. Técnica del "peinado".
- 2.3 Organización de actos públicos. Presidencias. Autoridades. Escenarios. Símbolos y regalos de empresa. Comunicación de los actos de empresa.

3. Proyección de actos protocolarios y actos públicos:

- 3.1 Identificación del público objetivo y adecuación del acto.
- 3.2 Diseño, planificación y elaboración del programa y del cronograma del acto a organizar, teniendo en cuenta el protocolo a aplicar.
- 3.3 Presupuesto económico del acto a organizar.
- 3.4 Comunicación escrita de actos protocolarios. Las invitaciones y las confirmaciones, las tarjetas de visita, las cartas, la correspondencia profesional. Listado de invitados y de asistentes.

4. Aplicación del protocolo social:

- 4.1 La etiqueta social. La imagen personal. Las formas en el trato social. El saber ser y saber estar.
- 4.2 El protocolo en la mesa, usos y costumbres. Productos y formas de servicio.

UF 2: comunicación y atención a los clientes.

Duración: 46 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Establece comunicación con los clientes relacionando las técnicas utilizadas con el tipo de usuario.

Criterios de evaluación

- 1.1 Identifica los procesos y los canales de comunicación propios del sector turístico.
- 1.2 Analiza los objetivos de una atención correcta a los clientes.
- 1.3 Diferencia las modalidades de atención a los clientes.
- 1.4 Caracteriza las técnicas de atención a los clientes.
- 1.5 Caracteriza los diferentes tipos de clientes.
- 1.6 Aplica técnicas de comunicación verbal y no verbal con los clientes.
- 1.7 Aplica las acciones del contacto directo y no directo.
- 1.8 Demuestra las actitudes y aptitudes adecuadas en los procesos de atención a los clientes.
- 1.9 Define las técnicas de dinamización e interacción grupales.

2. Mantiene actitudes de atención correcta a los clientes analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes en relación con el trato recibido.

Criterios de evaluación

- 2.1 Analiza las expectativas de los diferentes tipos de clientes.
- 2.2 Consigue una actitud de empatía.
- 2.3 Valora la importancia de una actitud de simpatía.
- 2.4 Mantiene una actitud profesional de respeto y discreción con clientes, superiores jerárquicos y compañeros.
- 2.5 Hace uso de estrategias de comunicación no sexistas.

3. Gestiona las quejas, las reclamaciones y las sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas a una correcta satisfacción de los clientes.

Criterios de evaluación

- 3.1 Define y analiza los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- 3.2 Conoce los principales motivos de queja de los clientes en las empresas de hostelería y turismo.
- 3.3 Identifica los diferentes canales de comunicación de las quejas, reclamaciones o sugerencias y su jerarquización dentro de la organización.
- 3.4 Valora la importancia de las quejas, de las reclamaciones y de las sugerencias como elemento de mejora continua.
- 3.5 Establece las fases a seguir en la gestión de quejas y de reclamaciones para conseguir la satisfacción de los clientes dentro de su ámbito de competencia.
- 3.6 Cumple la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.
- 3.7 Identifica los puntos clave que tiene que contener un manual corporativo de atención a los clientes y gestión de quejas y de reclamaciones.

Contenidos

1. Comunicación con los clientes:
 - 1.1 La comunicación en el sector turístico: tipo, canales, eficacia y métodos. Comunicación interna y externa.
 - 1.2 Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.
 - 1.3 Identificación de las características de los interlocutores.
 - 1.4 Interpretación del mensaje.
 - 1.5 Comunicación no sexista
2. Técnicas de expresión:
 - 2.1 Comunicación verbal y comunicación no verbal. La expresión corporal. Control del retorno (*feedback*).
3. Procesos de atención a los clientes:
 - 3.1 Variables y modalidades de la atención a los clientes. Contacto directo y no directo. La comunicación telefónica, presencial y escrita.
 - 3.2 Puntos clave de una buena atención a los clientes según la fase de su contacto con la empresa.
4. Actitudes de atención a los clientes:
 - 4.1 Actitud de servicio a los clientes. Habilidades sociales aplicadas: trato, relación, actitudes y estilo.
 - 4.2 Actitud de respeto hacia los clientes, superiores jerárquicos, personal dependiente y compañeros.
 - 4.3 Actitud profesional.
 - 4.4 El valor de la discreción en el ámbito laboral. El protocolo y la confidencialidad: normas y clientes vip.
5. Gestión de quejas, de reclamaciones y de sugerencias:
 - 5.1 Quejas, reclamaciones y sugerencias: concepto.
 - 5.2 Principales motivos de quejas de los clientes de las empresas de hotelería y turismo.
 - 5.3 Recogida de quejas, reclamaciones o sugerencias.
 - 5.4 Fases de la gestión de quejas y reclamaciones. Resolución de interferencias comunicativas.
 - 5.5 Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes. Tramitación de las hojas de reclamación.
 - 5.6 Protección al consumidor: reclamaciones y legislación vigente de empresas turísticas.

UF 3: las relaciones públicas en el ámbito turístico

Duración: 20 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas en el ámbito turístico seleccionando y aplicando las técnicas asociadas.

Criterios de evaluación

- 1.1 Define los fundamentos y principios de las relaciones públicas.
- 1.2 Reconoce y valora los diferentes recursos de las relaciones públicas.
- 1.3 Identifica y clasifica el concepto de imagen corporativa y sus componentes.
- 1.4 Valora la importancia de la imagen corporativa.
- 1.5 Identifica y relaciona los elementos de identidad corporativa en empresas y en instituciones turísticas.
- 1.6 Identifica las principales marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.
- 1.7 Reconoce diferentes tipos de imagen proyectada por empresas e instituciones turísticas.
- 1.8 Valora la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas e instituciones turísticas.
- 1.9 Diseña un manual protocolario y de comunicación.

CVE-DOGC-B-13064104-2013

1.10 Selecciona diferentes medios de comunicación en función del producto a comunicar.

Contenidos

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

1.1 Definición, fundamentos y principios. Aplicación y valoración en el ámbito turístico empresarial e institucional.

1.2 Recursos de las relaciones públicas: relaciones con los medios de comunicación.

1.3 La imagen corporativa. Elementos y tipo de imagen: imagen real y proyectada. La imagen corporativa y la identidad empresarial. El valor de la imagen corporativa.

1.4 La imagen del turismo español. Principales marcas del sector.

1.5 Manual protocolario y de comunicación de una empresa.

Módulo profesional 5: marketing turístico

Duración: 132 horas

Horas de libre disposición: 33 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 10

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: fundamentos del marketing turístico. 20 horas

UF 2: los consumidores de productos y servicios turísticos. 22 horas

UF 3: marketing mix y nuevas tecnologías. 35 horas

UF 4: el plan de marketing. 22 horas

UF 1: fundamentos del marketing turístico

Duración: 20 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación

1.1 Justifica la importancia del marketing en el sector turístico.

1.2 Diferencia las peculiaridades del marketing de servicios en general y las propias del marketing turístico.

1.3 Describe los conceptos, definiciones e instrumentos básicos del marketing turístico.

1.4 Diferencia las etapas y la evolución del marketing.

1.5 Valora la importancia de los diferentes instrumentos del marketing.

1.6 Define los factores y los criterios eficaces para orientar el marketing a los consumidores.

1.7 Compara las diferentes estructuras y enfoques de dirección de marketing.

1.8 Identifica la necesidad del marketing en la función comercial de la empresa turística.

1.9 Analiza las tendencias del marketing en turismo.

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

Criterios de evaluación

2.1 Conceptualiza y clasifica los segmentos del mercado.

2.2 Analiza las variables de segmentación más utilizadas en turismo.

2.3 Define los requisitos para que la segmentación sea efectiva.

2.4 Reconoce la importancia de la segmentación para el diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.

2.5 Identifica y valora los diferentes segmentos de mercado y su atractivo en función del producto y/o servicio.

2.6 Define las estrategias de cobertura de segmentos del mercado.

2.7 Identifica el posicionamiento del producto en el mercado.

Contenidos

1. Caracterización del marketing turístico:

1.1 Conceptos, definiciones y funciones.

1.2 Evolución de la función del marketing: orientación a los consumidores.

1.3 Peculiaridades del marketing de servicios y del marketing turístico.

1.4 Instrumentos del marketing.

1.5 Los determinantes externos del marketing: el mercado, el marco socioeconómico, legal y coyuntural.

1.6 Tendencias del marketing.

1.7 Estructuras y enfoques de dirección de marketing.

2. Interpretación de la segmentación de los mercados turísticos:

CVE-DOGC-B-13064104-2013

- 2.1 Concepto de segmentación y clasificación de los segmentos del mercado.
- 2.2 Variables de segmentación más utilizadas en turismo: variables objetivas y variables subjetivas.
- 2.3 Instrumentos comerciales y compatibilidad de los segmentos.
- 2.4 Aplicación de la segmentación al diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.
- 2.5 Tipo de estrategias de cobertura del mercado.
- 2.6 Posicionamiento: conceptos, estrategias y métodos.

UF 2: los consumidores de productos y servicios turísticos

Duración: 22 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación

- 1.1 Identifica las necesidades y las motivaciones de los consumidores de productos y de servicios turísticos.
 - 1.2 Identifica las fases del proceso de decisión de compra en los consumidores.
 - 1.3 Caracteriza a los agentes implicados en el proceso de decisión de compra.
 - 1.4 Analiza el impacto psicosocial del marketing, la publicidad y las relaciones públicas y su incidencia en el proceso de compra.
 - 1.5 Caracteriza los puntos clave en el proceso de postcompra y las oportunidades de fidelización.
 - 1.6 Describe y valora la percepción y satisfacción de los consumidores mediante los procesos de control de calidad.
2. Caracteriza los criterios del consumidorismo relacionándolos con la sociedad, el marketing y la ética.

Criterios de evaluación

- 2.1 Caracteriza las peculiaridades de las economías de mercado.
- 2.2 Identifica el origen del consumidorismo, así como su evolución en España.
- 2.3 Realiza estudios para analizar la reacción de las empresas ante esta situación.
- 2.4 Determina la respuesta de las empresas y de la sociedad e identifica unos principios éticos.
- 2.5 Identifica la normativa que protege a los consumidores en la UE y en España.
- 2.6 Analiza los derechos y los deberes de los consumidores.

Contenidos

1. Interpretación del proceso de decisión en los consumidores:
 - 1.1 Fases del proceso de decisión y factores que influyen en el proceso de compra: necesidades de los consumidores, motivación, factores de influencia externos y estilos de vida.
 - 1.2 El proceso de decisión de compra.
 - 1.3 Postcompra y fidelización: valoración de la compra. Repercusión del grado de satisfacción en futuras acciones de compra.
 - 1.4 Los roles de los consumidores en el proceso de decisión de compra.
 - 1.5 Herramientas de control de la calidad y la satisfacción de los clientes. Implementación en empresas del sector turístico.
 - 1.6 Los nuevos consumidores en el sector turístico: segmentos emergentes.
2. Caracterización de los criterios de consumidorismo:
 - 2.1 Concepto, origen y evolución.
 - 2.2 Factores clave: la información y la reflexión en el proceso de compra.
 - 2.3 Los organismos de atención a los consumidores. El conocimiento de los mecanismos de reclamación.
 - 2.4 La reacción de la empresa y su respuesta.
 - 2.5 Normativa que regula los derechos y deberes de los consumidores en la UE y en España: legislación genérica y específica.

UF 3: marketing mix y nuevas tecnologías

Duración: 35 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Identifica los elementos del marketing reconociendo la aplicación en el sector turístico.

Criterios de evaluación

- 1.1 Identifica los elementos del marketing.
- 1.2 Identifica las etapas del ciclo de vida de un producto y su relación con la toma de decisiones estratégicas.

CVE-DOGC-B-13064104-2013

- 1.3 Analiza los elementos y niveles del producto, así como la aplicación de un sistema de servucción.
 - 1.4 Caracteriza las diferentes políticas de marcas del sector turístico y valora la importancia de diferenciar el producto.
 - 1.5 Valora la importancia del precio y sus condicionantes como un instrumento comercial de las empresas turísticas.
 - 1.6 Calcula los precios mediante la fijación de métodos de precios idóneos para el sector turístico.
 - 1.7 Reconoce la importancia de la publicidad, las relaciones públicas, la promoción de ventas y el merchandising en el sector turístico.
 - 1.8 Valora la función de las ferias turísticas y otros encuentros profesionales como instrumentos de marketing estableciendo la diferencia con otras estrategias promocionales.
 - 1.9 Identifica los canales de distribución y de comercialización directa e indirecta en el sector turístico.
 - 1.10 Reconoce la importancia de los sistemas de distribución global y su impacto en la industria turística.
 - 1.11 Valora los instrumentos comerciales y su compatibilidad con los diferentes segmentos de mercado.
2. Aplica las nuevas tecnologías en el marketing turístico analizando las aplicaciones y las oportunidades en el desarrollo de políticas de marketing.

Criterios de evaluación

- 2.1 Caracteriza las nuevas tecnologías y su utilización.
- 2.2 Identifica las aplicaciones de las nuevas tecnologías al marketing.
- 2.3 Valora la utilización de la red para comercializar productos y servicios turísticos.
- 2.4 Utiliza las aplicaciones ofimáticas de base de datos.
- 2.5 Reconoce la aplicación de una base de datos para la investigación comercial y para tener una ventaja competitiva.
- 2.6 Determina los factores que influyen en el marketing directo.
- 2.7 Establece las pautas para el desarrollo de una estrategia de marketing directo combinado.

Contenidos

1. Identificación del marketing mix y sus elementos:
 - 1.1 Los componentes de la política de marketing: la política de producto y/o servicio, la política de precios, la política de distribución y la política de comunicación. Aplicación y estrategias.
 - 1.2 El producto y/o servicio.
 - 1.2.1 Niveles y elementos. La servucción.
 - 1.2.2 El ciclo de vida del producto y de los destinos turísticos: la planificación del producto turístico.
 - 1.2.3 Desarrollo y lanzamiento de los nuevos productos turísticos.
 - 1.3 El precio y sus condicionantes.
 - 1.3.1 Métodos de fijación de precios como instrumento comercial.
 - 1.3.2 El precio como estrategia comercial.
 - 1.4 La organización de la estrategia comercial: la comercialización de productos y servicios turísticos.
 - 1.5 La comunicación comercial: objetivos, técnicas, plan de comunicación, instrumentos.
 - 1.6 La publicidad: contenido y objetivos.
 - 1.6.1 Los medios publicitarios y el mensaje.
 - 1.6.2 El presupuesto publicitario. La eficacia publicitaria: productos publicitarios, el emplazamiento y el tamaño.
 - 1.6.3 Acciones publicitarias: material y formas de distribución.
 - 1.6.4 Publicidad no sexista.
 - 1.7 La promoción turística en el mix de comunicación: la publicidad, las relaciones públicas, las promociones de ventas/merchandising, las ferias turísticas, los talleres (*workshops*), los viajes de familiarización (*famtrips*) y otros.
2. Análisis de las nuevas tecnologías aplicadas al marketing turístico:
 - 2.1 Marketing directo y nuevas tecnologías.
 - 2.2 Marketing en Internet.
 - 2.3 Bases de datos: objetivos generales. La ley de protección de datos.
 - 2.4 Marketing directo: factores que influyen en su expansión y desarrollo.
 - 2.5 Materiales de soporte y de desarrollo de políticas de marketing directo.

UF 4: el plan de marketing

Duración: 22 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Caracteriza el plan de marketing relacionándolo con los diversos tipos de empresa y de productos o servicios.

Criterios de evaluación

- 1.1 Describe los elementos básicos que conforman el plan de marketing.
- 1.2 Valora la importancia de un plan de marketing en una empresa turística.
- 1.3 Realiza el análisis de otros planes empresariales e institucionales relacionados con el plan de marketing.
- 1.4 Identifica los principales factores del entorno con incidencia en el plan de marketing.
- 1.5 Analiza la competencia y el potencial del mercado.
- 1.6 Realiza el plan de acción, con sus estrategias y tácticas.
- 1.7 Define los recursos necesarios para establecer las estrategias propuestas y para la consecución de los objetivos del plan de marketing.
- 1.8 Realiza el control de seguimiento y de calidad del plan de marketing con las técnicas adquiridas.
- 1.9 Realiza la presentación del plan de marketing con las pautas establecidas y delante de los responsables implicados.
- 1.10 Valora las implicaciones ambientales de la implementación de un plan de marketing propuesto.

Contenidos

1. Caracterización del plan de marketing:

- 1.1 Plan de marketing: elementos y finalidad.
- 1.2 Fase analítica: DAFO.
- 1.3 Fase estratégica: objetivos y cuotas de ventas. Segmentación y público objetivo. Planes de acción: estrategias y tácticas.
- 1.4 Fase de valoración económica: recursos necesarios para dar apoyo a las estrategias y alcanzar los objetivos.
- 1.5 Fase operativa: la elaboración del plan de marketing y marketing total.
- 1.6 Fase de control y retroalimentación: seguimiento y control del marketing.
- 1.7 Presentación y promoción del plan.
- 1.8 Auditoría ambiental del plan.

Módulo profesional 6: comercialización de eventos

Duración: 66 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Equivalencia en créditos ECTS: 5

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: gestión del departamento de convenciones y de eventos. 30 horas

UF 2: planificación, desarrollo y control de eventos. 36 horas

UF 1: gestión del departamento de convenciones y de eventos

Duración: 30 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Organiza el departamento de comercialización de eventos justificando su planificación.

Criterios de evaluación

- 1.1 Identifica los objetivos y la organización del departamento.
- 1.2 Define las vías de coordinación y los canales de comunicación con los departamentos implicados en la prestación y la organización de eventos.
- 1.3 Diseña bases de datos de clientes, de proveedores de servicios externos y de servicios ofrecidos, cumpliendo la normativa vigente sobre protección de datos.
- 1.4 Opera y actualiza la base de datos del departamento.
- 1.5 Calcula los niveles de venta y de resultados económicos óptimos del departamento.
- 1.6 Establece criterios de selección de empresas prestatarias de servicios complementarios.
- 1.7 Integra el trabajo individual en el colectivo.
- 1.8 Analiza las posibilidades de ventas cruzadas con el resto de departamentos del establecimiento.

2. Comercializa la oferta de eventos, relacionándolos con las características del establecimiento y con la demanda.

Criterios de evaluación

- 2.1 Analiza la oferta del mercado de eventos caracterizando los servicios, el personal, las instalaciones, los equipamientos y los proveedores de servicios complementarios.
- 2.2 Caracteriza las variables que conforman la demanda de eventos.
- 2.3 Determina los diferentes servicios que compondrán cada tipo de evento.
- 2.4 Diseña políticas de precios.

CVE-DOGC-B-13064104-2013

- 2.5 Elabora estrategias de distribución de los productos ofrecidos.
- 2.6 Describe las diferentes estrategias de comunicación y los objetivos que se pueden alcanzar en cada fase de su desarrollo.
- 2.7 Establece instrumentos y variables que permitan evaluar el grado de eficacia de las acciones comerciales programadas.
- 2.8 Identifica proyectos de creación o mejora de los diferentes productos ofrecidos, sobre la base de peticiones de clientes o de archivos históricos de eventos anteriores.
- 2.9 Diseña los cuestionarios de satisfacción correspondientes.

Contenidos

1. Organización del departamento de comercialización de eventos:
 - 1.1 Funciones y objetivos. Coordinación con otros departamentos. Integración del trabajo individual en el colectivo.
 - 1.1.1 Grupos de trabajo.
 - 1.2 Gestión del departamento.
 - 1.2.1 Gestión de control por objetivos.
 - 1.2.2 Gestión por procesos.
 - 1.2.3 Cálculo de niveles óptimos de venta de cada producto ofrecido.
 - 1.2.4 Cálculo de capacidades y distribución de espacios.
 - 1.2.5 Cálculo del punto muerto. Confección de precios en función del margen de beneficios.
 - 1.3 Gestión de bases de datos.
2. Comercialización de eventos:
 - 2.1 Modalidades de organización de eventos.
 - 2.2 Tipo de eventos: banquetes, reuniones de trabajo, congresos, convenciones, conferencias, presentaciones de productos, talleres, seminarios, simposiums, ferias y otros.
 - 2.3 Principales eventos en los ámbitos local, nacionales e internacionales.
 - 2.4 Entidades y organismos vinculados al mercado de eventos.
 - 2.5 Nuevas tendencias en eventos.
 - 2.6 Servicios que componen cada evento.
 - 2.6.1 Elementos: equipo técnico, humano, comunicación y otros.
 - 2.6.2 Servicios propios y externos.
 - 2.7 Diseño de precios para cada evento.
 - 2.7.1 Organización de banquetes. Costes en la restauración.
 - 2.8 Proyecto de creación o mejora de comercialización de eventos.
 - 2.9 Diseño de cuestionarios de evaluación.
 - 2.10 Distribución de la oferta.
 - 2.10.1 Principales canales y estrategias de distribución. Ferias especializadas en el mercado de eventos.
 - 2.10.2 Evaluación de las acciones comerciales programadas.

UF 2: planificación, desarrollo y control de eventos

Duración: 36 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Planifica diferentes eventos relacionando los métodos de gestión con su tipología y objetivos.

Criterios de evaluación

- 1.1 Tramita las solicitudes de demandas de futuros eventos.
- 1.2 Analiza la disponibilidad del establecimiento para realizar el desarrollo del evento a contratar.
- 1.3 Diseña el cronograma de los eventos reservados y contratados.
- 1.4 Adapta los servicios base de cada evento a las peticiones de los clientes.
- 1.5 Sugiere diferentes métodos para organizar el evento en función de su objetivo, dando importancia a la creatividad y la originalidad.
- 1.6 Define las necesidades de contratar servicios externos para celebrar el evento.
- 1.7 Calcula el presupuesto total y su desglose por servicios.
- 1.8 Determina los métodos de confirmación de la información necesaria para el correcto desarrollo del evento por parte de los clientes.
- 1.9 Define las condiciones y las garantías de pago, así como los procedimientos de confirmación de servicios a contratar por los clientes.
- 1.10 Sigue los protocolos de gestión documental establecidos.
- 1.11 Opera con aplicaciones ofimáticas y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación.
- 1.12 Analiza las diferentes técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y clientes.

CVE-DOGC-B-13064104-2013

2. Supervisa eventos analizando los estándares de calidad preestablecidos.

Criterios de evaluación

- 2.1 Caracteriza los diferentes sistemas de montaje en función del tipo de evento a organizar.
- 2.2 Realiza la supervisión y la coordinación de los departamentos propios y de las empresas externas en la organización del servicio a prestar.
- 2.3 Establece los métodos de supervisión y control temporal y espacial del programa del evento, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos.
- 2.4 Establece los métodos de autorización y de confirmación de los extras.
- 2.5 Resuelve con diligencia y prontitud la aparición de imprevistos durante la celebración del evento.
- 2.6 Establece métodos de control de acceso a las instalaciones de las personas autorizadas.
- 2.7 Planifica y controla el merchandising del establecimiento en el desarrollo del evento.
- 2.8 Determina el sistema de recopilación de materiales gráficos (fotografías, vídeos, aparición en los medios de comunicación y otros) de aquellos eventos de especial interés o prestigio para el establecimiento.

3. Controla el cierre efectivo del evento analizando la gestión económica y la calidad del servicio prestado.

Criterios de evaluación

- 3.1 Pide los documentos contables y los transmite al departamento encargado de su tramitación.
- 3.2 Determina los métodos de información a los clientes del resultado económico del evento.
- 3.3 Registra e interpreta los cuestionarios de satisfacción de los clientes.
- 3.4 Establece los métodos de detección de los puntos fuertes y de los aspectos de mejora del servicio prestado.
- 3.5 Define el proceso de resolución de las demandas de rectificaciones por parte de los clientes.
- 3.6 Define las actuaciones de postventa.

Contenidos

1. Planificación de eventos:

- 1.1 Gestión de reservas.
 - 1.1.1 Planificación de eventos. Prereserva y confirmación. Técnicas y procedimientos de negociación con los clientes.
 - 1.1.2 Herramientas de gestión informatizada de eventos.
 - 1.1.3 Gestión documental. Hojas de servicios, contrato y anticipo.
- 1.2 Planificación de eventos.
 - 1.2.1 Sistemas de montaje en función del evento a organizar. Tipo de montajes.
 - 1.2.2 Temporalización de acciones (*timing*).
 - 1.2.3 Contratación de servicios externos.
 - 1.2.4 Selección de proveedores. Técnicas y procedimientos de negociación.
 - 1.2.5 Presupuesto general del evento y de cada servicio.

2. Supervisión de eventos:

- 2.1 Métodos de supervisión y de control de servicios.
 - 2.1.1 Espacios y ornamentación. Montaje y coordinación de servicios extras.
 - 2.1.2 Coordinación del protocolo a aplicar en el evento.
 - 2.1.3 Diseño de métodos de autorización y de confirmación de servicios extras.
 - 2.1.4 Sistemas de control de acceso a los eventos organizados.
 - 2.1.5 Resolución de problemas.
- 2.2 Merchandising.

3. Control del cierre de eventos:

- 3.1 Documentación contable. Facturación a los clientes y pago de los servicios externos contratados.
- 3.2 Cierre del evento. Despedida de clientes. Cuestionarios de satisfacción de los clientes. Desmontaje de espacios y finalización de los servicios.
- 3.3 Métodos de detección de puntos fuertes y aspectos de mejora.
 - 3.3.1 Tabulación y procesamiento de la información proporcionada por los cuestionarios de satisfacción.
 - 3.3.2 Análisis del desarrollo del evento.
 - 3.3.3 Atenciones postventa.

Módulo profesional 7: dirección de alojamientos turísticos

Duración: 264 horas

Horas de libre disposición: 33 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 16

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: coordinación del área de alojamiento. 33 horas

UF 2: rentabilidad económica y financiera. 80 horas

CVE-DOGC-B-13064104-2013

UF 3: explotación económica. 45 horas
UF 4: sistemas de calidad. 33 horas
UF 5: dirección de establecimientos de alojamiento rural. 40 horas

UF 1: coordinación del área de alojamiento
Duración: 33 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación

- 1.1 Justifica la importancia de la planificación en el proceso de administración empresarial.
- 1.2 Diferencia los principales planes empresariales.
- 1.3 Identifica las herramientas para la toma de decisiones departamentales.
- 1.4 Realiza los procesos de planificación del área de alojamiento para establecer los objetivos, la toma de decisiones y la selección de los medios.
- 1.5 Identifica los elementos básicos para establecer procesos de gestión por objetivos.
- 1.6 Valora la importancia de realizar revisiones periódicas de los objetivos de las áreas y de establecer mecanismos de corrección.
- 1.7 Establece factores y criterios eficaces de organización de los establecimientos de alojamiento turístico.
- 1.8 Compara las estructuras y relaciones departamentales más características de los diferentes tipos de alojamientos turísticos.
- 1.9 Realiza organigramas de organización empresarial según las diferentes tipologías y características específicas de los establecimientos.
- 1.10 Reconoce la normativa estatal, autonómica y europea de ordenación de establecimientos de alojamiento turístico.
- 1.11 Establece y supervisa los protocolos de intercambio de información entre las diferentes áreas del establecimiento de alojamiento turístico.

Contenidos

1. Coordinación del área de alojamiento en establecimientos turísticos:
 - 1.1 Normativa estatal o autonómica de establecimientos de alojamiento turístico.
 - 1.1.1 Los establecimientos de alojamiento turístico: tipología, características y clasificación.
 - 1.1.2 Establecimientos de campings y apartamentos. Características específicas.
 - 1.2 Organización empresarial.
 - 1.2.1 Concepto de organización, de administración y de empresa.
 - 1.2.2 Principios, sistemas y tipo de organización.
 - 1.2.3 Estructuras organizativas propias del alojamiento: estructuras clásicas y modernas.
 - 1.2.4 Diseño de organigramas: concepto, propósito, características y clasificación.
 - 1.2.5 Manual de la organización: descripción de puestos de trabajo.
 - 1.2.6 Relaciones interdepartamentales: flujos de comunicación entre áreas.
 - 1.3 La planificación.
 - 1.3.1 Concepto y terminología básica.
 - 1.3.2 Proceso de planificación del área de alojamiento. Características y etapas.
 - 1.3.3 Planificación estratégica.
 - 1.3.4 Análisis estratégico y herramientas para la toma de decisiones empresariales.

UF 2: rentabilidad económica y financiera
Duración: 80 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación

- 1.1 Conceptualiza y clasifica los diferentes elementos que componen el patrimonio empresarial.
- 1.2 Desarrolla el proceso contable básico según las normas del PGC.
- 1.3 Determina el valor, la cuenta de cargo y de abono y la forma de registro de las operaciones básicas, según los criterios de valoración del PGC.
- 1.4 Gestiona y comprueba las anotaciones en las cuentas de los clientes, los saldos, el límite de crédito, las bonificaciones, el cobro del saldo pendiente, según las condiciones pactadas en cada caso.

CVE-DOGC-B-13064104-2013

- 1.5 Realiza el análisis financiero y económico de la empresa de alojamiento turístico.
- 1.6 Analiza los balances empresariales y la cuenta de resultados del establecimiento.
- 1.7 Determina la idoneidad de realizar diferentes tipos de inversión en función de las decisiones empresariales.
- 1.8 Identifica los diferentes tipos de inversiones, así como los métodos de selección y valoración de inversiones.
- 1.9 Define el concepto de inversión y de fuentes de financiación de la empresa.
- 1.10 Calcula el nivel de endeudamiento en función de la estructura financiera de la empresa.
- 1.11 Valora las decisiones de inversión externas o las de autofinanciación.
- 1.12 Establece los métodos de selección de la financiación más idónea para cada caso.
- 1.13 Valora el coste de las diferentes fuentes de financiación a las que se puede optar.

Contenidos

1. Determinación de la rentabilidad económica y financiera de proyectos menores de inversión empresarial:
 - 1.1 Contabilidad financiera.
 - 1.1.1 Concepto y objetivos de la contabilidad.
 - 1.1.2 El patrimonio: concepto, clasificación, elementos y masas patrimoniales.
 - 1.1.3 Libros contables obligatorios y auxiliares: modelos y legalización.
 - 1.1.4 Teoría de las cuentas: terminología, teoría del cargo y el abono.
 - 1.1.5 El ciclo contable básico: asientos, agregación y regularización.
 - 1.1.6 Estructura económica financiera de la empresa: el balance de situación, la cuenta de pérdidas y ganancias.
 - 1.2 Análisis de balances y cuentas de resultados: análisis financiero y económico de la empresa.
 - 1.2.1 Análisis financiero. El periodo medio de maduración. El fondo de maniobra. El equilibrio financiero. Coeficiente básico de financiación. Ratios financieras. Ratios de endeudamiento. Otras herramientas de análisis financiero.
 - 1.2.2 Análisis económico. Clasificación funcional de la rentabilidad. Umbral de rentabilidad. Análisis de variación de resultados. Ratios de rentabilidad. Otras herramientas de análisis económico.
 - 1.3 Inversión.
 - 1.3.1 Concepto, proceso y tipo.
 - 1.3.2 Métodos de valoración y selección de inversiones.
 - 1.4 Financiación.
 - 1.4.1 Concepto.
 - 1.4.2 Fuentes de financiación empresarial propias (autofinanciación y amortización) y ajenas.
 - 1.4.3 Cálculo de costes de las fuentes financieras y selección de estas fuentes.
 - 1.4.4 Responsabilidad en la toma de decisiones sobre inversiones y financiación.

UF 3: explotación económica

Duración: 45 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación

- 1.1 Relaciona los presupuestos con la planificación empresarial y las funciones que desarrollan en esta planificación.
- 1.2 Identifica los diferentes tipos de presupuestos que afectan a la planificación empresarial.
- 1.3 Caracteriza los diferentes elementos que componen cada tipo de presupuesto.
- 1.4 Elabora diferentes tipos de presupuestos para la organización y planificación de la empresa de alojamiento turístico.
- 1.5 Coordina la elaboración de los presupuestos con el personal dependiente.
- 1.6 Establece la estructura de los ingresos y gastos para obtener referencias de comportamiento generalizado.
- 1.7 Calcula el presupuesto del área de alojamiento siguiendo métodos de presentación normalizada en las empresas del sector.
- 1.8 Establece métodos de control presupuestario justificando racionalmente las posibles desviaciones y aplicando medidas correctivas.

Contenidos

1. Control de la explotación económica.
 - 1.1 Concepto, tipo, elementos y funciones de los presupuestos.
 - 1.2 Presupuesto de explotación.
 - 1.2.1 Presupuesto de ingresos.
 - 1.2.2 Presupuesto de gastos.

CVE-DOGC-B-13064104-2013

- 1.2.3 Estructura de ingresos y gastos.
- 1.3 Sistemas estandarizados de presentación de presupuestos: *Uniform System of Accounts (USA)*.
- 1.4 Presupuesto de gastos de capital.
- 1.5 Presupuesto de caja.
- 1.6 Presupuesto de mano de obra, mantenimiento, tiempo y material.
- 1.7 Control de presupuestos: desviaciones, cálculos y medidas correctivas.

UF 4: sistemas de calidad

Duración: 33 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación

- 1.1 Identifica el concepto de calidad y sus objetivos en el subsector de las empresas de alojamiento turístico.
 - 1.2 Valora la aplicación de diferentes sistemas de calidad.
 - 1.3 Reconoce la aplicación de un sistema de calidad basado en las normas estandarizadas.
 - 1.4 Determina los sistemas previos a la implantación de un sistema de calidad.
 - 1.5 Establece el diseño y la elaboración de los diferentes procesos del área de alojamiento.
 - 1.6 Define las herramientas de gestión de la calidad (autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas de indicadores, sistemas de encuesta, sistemas de quejas y sugerencias).
 - 1.7 Aplica el sistema de gestión de la calidad.
2. Coordina el sistema de gestión ambiental caracterizando los diferentes sistemas de gestión medioambiental.

Criterios de evaluación

- 2.1 Clasifica los diferentes sistemas de gestión medioambiental.
- 2.2 Identifica las diferentes herramientas de gestión medioambiental.
- 2.3 Identifica las diferentes fases de verificación del sistema de gestión.
- 2.4 Realiza el análisis previo a la implantación de un sistema de gestión.
- 2.5 Realiza el control operacional, planes de emergencia y capacidad de respuesta en diversas situaciones.
- 2.6 Asegura una gestión correcta de los residuos.
- 2.7 Utiliza los diferentes documentos del sistema de gestión ambiental.
- 2.8 Conceptualiza los elementos básicos que conforman la gestión medioambiental.
- 2.9 Toma conciencia de la necesidad de una correcta gestión ambiental de los establecimientos de alojamiento turístico.

Contenidos

1. Control del sistema de gestión de la calidad en los establecimientos de alojamiento turístico:
 - 1.1 Concepto de calidad y evolución de la gestión de calidad en la empresa turística.
 - 1.1.1 Objetivos generales y objetivos instrumentales en el subsector de las empresas de alojamiento turístico.
 - 1.1.2 Principales teorías de la calidad.
 - 1.1.3 Elementos y principios rectores de la calidad en el sector turístico: orientación al cliente, liderazgo, participación del personal, mejora continua.
 - 1.2 Normas, sistemas de gestión de calidad y marcas en el sector hotelero.
 - 1.2.1 Las normas UNE- EN ISO vigentes.
 - 1.2.2 Programas de calidad del ICTE para alojamientos turísticos. La Q de calidad: normativa, certificación y auditoría. Norma UNE vigente.
 - 1.2.3 El EFQM: un modelo para la excelencia.
 - 1.3 Gestión por procesos.
 - 1.3.1 El mapa de procesos.
 - 1.3.2 Seguimiento y medición.
 - 1.3.3 Indicadores: sistema de encuesta, sistema de quejas y sugerencias.
 - 1.3.4 Control y planificación de la mejora.
 - 1.4 Estructura documental de un sistema de gestión de la calidad.
 - 1.4.1 Concepto de documento, de formato y de registro.
 - 1.4.2 Manual de calidad. Ciclo de gestión de la calidad.
 - 1.4.3 Manual de procedimientos y de otros documentos.
2. Coordinación del sistema de gestión ambiental:
 - 2.1 Introducción a la gestión ambiental: conceptualización. Características y sistemas de gestión ISO y EMAS vigentes.

CVE-DOGC-B-13064104-2013

- 2.2 Planificación.
 - 2.2.1 Análisis previo a la implantación de un sistema de gestión medioambiental.
 - 2.2.2 Gestión medioambiental: elementos básicos.
 - 2.2.2.1 Objetivos, hitos medioambientales y programas.
 - 2.2.2.2 Factores clave: ahorro energético. Reciclaje y residuos.
 - 2.3 Implantación y operaciones.
 - 2.3.1 Diseño de estructuras y responsabilidades.
 - 2.3.2 Planes de formación del personal del establecimiento.
 - 2.3.3 Comunicación de la política de gestión medioambiental a los clientes y al personal del establecimiento.
 - 2.4 Gestión documental del sistema de calidad.
 - 2.4.1 Descripción de los documentos de los sistemas de calidad ambiental. Manual del SGMA. Manual de procedimientos del SGMA. Instrucciones de trabajo, de formatos y otros documentos.
 - 2.5 Control operacional.
 - 2.6 Planes de emergencia y capacidad de respuesta ante diversas situaciones.
 - 2.7 Verificación.
 - 2.7.1 Seguimiento y medición.
 - 2.7.2 Evaluación del cumplimiento legal.
 - 2.7.3 Gestión de las no conformidades.
 - 2.7.4 Control de registros medioambientales.
 - 2.7.5 Sistemas de auditorías: internas y externas.

UF 5: dirección de establecimientos de alojamiento rural

Duración: 40 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación

- 1.1 Identifica la normativa aplicable a los alojamientos turísticos en el medio rural y a sus actividades asociadas.
- 1.2 Caracteriza la tipología de alojamientos rurales de las diferentes comunidades autónomas.
- 1.3 Identifica las peculiaridades en la gestión de estos establecimientos dependiendo del tipo, modalidad y características.
- 1.4 Reconoce las principales centrales de reserva y mayoristas dedicadas a la distribución y la intermediación del alojamiento rural.
- 1.5 Identifica los procesos para la gestión ambiental integral de los alojamientos rurales.
- 1.6 Identifica los estilos arquitectónicos y las construcciones propias de una zona objeto de estudio.
- 1.7 Caracteriza las elaboraciones culinarias típicas de una zona susceptibles de ser ofrecidas en diferentes menús y los productos gastronómicos más representativos.
- 1.8 Analiza los estándares de calidad específicos de los establecimientos de alojamiento rural.
- 1.9 Analiza las dificultades en el medio rural para las personas con algún tipo de discapacidad y su posible solución.
- 1.10 Identifica diferentes actividades susceptibles de ser ofrecidas en los establecimientos de alojamiento rural, así como su organización y los medios materiales y humanos necesarios para su desarrollo.

Contenidos

1. El alojamiento rural:
 - 1.1 Modalidades y características de los alojamientos rurales según las normativas autonómicas.
 - 1.2 Perfil y hábitos de los clientes de turismo rural.
 - 1.3 Principales canales de distribución del alojamiento rural. Centrales de reserva.
 - 1.4 Gestión ambiental de establecimientos rurales.
2. El servicio en establecimientos rurales:
 - 2.1 Ofertas gastronómicas de la zona. Elaboraciones y productos.
 - 2.2 Calidad en la prestación del servicio.
 - 2.3 Barreras naturales y arquitectónicas. Medidas para la accesibilidad en el medio rural.
3. Planificación y organización de actividades en los establecimientos de alojamiento rural.
 - 3.1 Tipos de actividades en el medio rural: agroturismo, turismo verde, turismo activo y otros.
 - 3.2 Normativa de las actividades de agroturismo y turismo activo.
 - 3.3 Organización, medios humanos y materiales, medidas de protección y responsabilidades.

Módulo profesional 8: recursos humanos en el alojamiento

CVE-DOGC-B-13064104-2013

Duración: 99 horas
Horas de libre disposición: 33 horas
Equivalencia en créditos ECTS: 5
Unidades formativas que lo componen:
UF 1: selección de recursos humanos. 20 horas
UF 2: planificación de recursos humanos. 20 horas
UF 3: gestión del personal. 26 horas

UF 1: selección de recursos humanos

Duración: 20 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Propone la selección de personal caracterizando los diferentes perfiles profesionales.

Criterios de evaluación

- 1.1 Analiza los principales métodos para la definición de puestos de trabajo correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados.
- 1.2 Define los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada puesto de los equipos de trabajo.
- 1.3 Evalúa los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.
- 1.4 Valora los principios deontológicos característicos en el marco del departamento o área correspondientes.
- 1.5 Identifica las etapas de la planificación de plantillas y previsión de las necesidades de personal.
- 1.6 Analiza los principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados.
- 1.7 Incorpora a la propuesta de selección de trabajadores la valoración de las opiniones de los diferentes responsables departamentales.

Contenidos

1. Métodos de definición de puestos de trabajo en las empresas de hotelería y turismo:
 - 1.1 Las estructuras características de los diferentes tipos de alojamientos turísticos: área de responsabilidad, objetivos de cada departamento y distribución de funciones.
 - 1.2 Tareas del personal en función del tipo de empresa de alojamiento: área comercial, área administrativa, área de alimentación y bebidas, área de alojamiento.
 - 1.3 Deontología profesional de los diferentes departamentos o áreas.
 - 1.4 Selección de trabajadores.
 - 1.4.1 Técnicas de selección: entrevista, test y otros.
 - 1.4.2 Proceso de selección.
 - 1.4.3 El coste de la selección de personal.
 - 1.5 Respeto y valoración de las opiniones de los diferentes responsables departamentales.

UF 2: planificación de recursos humanos

Duración: 20 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación

- 1.1 Caracteriza las funciones a ejercer por el personal dependiente.
- 1.2 Establece los sistemas de asignación de funciones entre el personal dependiente.
- 1.3 Define los turnos necesarios para el funcionamiento correcto del establecimiento.
- 1.4 Establece los horarios de trabajo del personal dependiente.
- 1.5 Planifica el calendario de vacaciones según los objetivos y los criterios empresariales y las demandas de los trabajadores.
- 1.6 Diseña los criterios de asignación de rangos para el personal.
- 1.7 Reconoce los conceptos y las herramientas de gestión del personal.
- 1.8 Aplica el plan de prevención de la empresa valorando la ergonomía aplicada al diseño de puestos de trabajo, la agilización de los procesos de servicio y la disminución de riesgos laborales.
- 1.9 Tiene en cuenta la normativa legal vigente.

Contenidos

1. Planificación de recursos humanos:
 - 1.1 Funciones más representativas por departamentos.
 - 1.2 Definición y sistemas de asignación de funciones y de rangos del personal.
 - 1.3 Elaboración y planificación de plantillas con criterios de eficiencia.

CVE-DOGC-B-13064104-2013

- 1.3.1 Métodos de medida del trabajo.
- 1.3.2 Las jornadas laborales.
- 1.3.3 Los horarios de trabajo y días libres.
- 1.3.4 Calendario de vacaciones.
- 1.4 Técnicas de comunicación aplicadas en la planificación de los recursos humanos.
- 1.5 Normativa laboral: las diferentes categorías profesionales de los convenios vigentes.

UF 3: gestión del personal

Duración: 26 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación

- 1.1 Justifica la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.
- 1.2 Elabora manuales de acogida del personal de nueva incorporación.
- 1.3 Diseña los periodos de adaptación según el puesto y la función a desarrollar.
- 1.4 Identifica las operaciones y los procesos más significativos que el personal de nueva incorporación tiene que desarrollar.
- 1.5 Establece los criterios de evaluación del cumplimiento profesional y los resultados a conseguir.
- 1.6 Aplica técnicas para la comunicación intergrupal (delegación de autoridad, iniciativa personal, creatividad y responsabilidad) como medida de motivación.

2. Dirige al personal dependiente, reconociendo y aplicando técnicas de dirección de personal.

Criterios de evaluación

- 2.1 Justifica la figura de los directivos y de los líderes de la organización.
- 2.2 Explica la secuenciación lógica de los procesos de toma de decisiones y sus implicaciones.
- 2.3 Conceptualiza y caracteriza los diferentes sistemas de incentivos.
- 2.4 Define los procesos de motivación del personal dependiente aplicándolos al entorno de trabajo.
- 2.5 Identifica procesos y situaciones habituales de negociación, en el marco de los departamentos o áreas de los establecimientos de alojamiento turístico.
- 2.6 Describe las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables al departamento o área correspondientes.
- 2.7 Diseña políticas de incentivos a la productividad.
- 2.8 Reconoce y aplica técnicas de resolución de conflictos laborales de carácter circunstancial.

Contenidos

1. Integración del personal en la estructura organizativa:

- 1.1 Definición y objetivos de la organización de los recursos humanos.
- 1.2 Diseño de programas de adaptación.
- 1.3 Manuales de acogida del personal de nueva incorporación.
- 1.4 El manual de operaciones.
- 1.5 Programas de formación.
- 1.6 Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración del personal.

2. Dirección de personal:

- 2.1 Liderazgo: concepto, funciones y estilos de liderazgo.
- 2.2 Identificación de las técnicas de dirección.
- 2.3 Fomento de la participación en la aportación de ideas, opiniones y sugerencias del personal de la empresa.
- 2.4 Motivación en el entorno laboral: identificación y aplicaciones. Factores que favorecen la motivación. Teorías de la motivación.
- 2.5 Resolución de conflictos laborales de carácter circunstancial: tipo de conflictos. Causas. Fases de desarrollo de los conflictos. Vías de solución. Participación del grupo.
- 2.6 Diseño de políticas de incentivos en la producción en establecimientos de alojamiento.
- 2.7 Herramientas de gestión de personal.

Módulo profesional 9: inglés

Duración: 132 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Equivalencia en créditos ECTS: 7

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: inglés técnico. 132 horas

UF 1: inglés técnico

Duración: 132 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Reconoce información profesional y cotidiana del sector turístico contenida en todo tipo de discursos orales emitidos por cualquier medio de comunicación en lengua estándar, interpretando con precisión el contenido del mensaje.

Criterios de evaluación

- 1.1 Identifica la idea principal del mensaje.
- 1.2 Reconoce la finalidad de mensajes auditivos pronunciados en lengua estándar identificando el estado de ánimo y el tono de los hablantes.
- 1.3 Extrae información de grabaciones en lengua estándar relacionada con la vida profesional y cotidiana.
- 1.4 Identifica los puntos de vista y las actitudes de los hablantes.
- 1.5 Identifica las ideas principales de declaraciones y mensajes sobre temas concretos y abstractos, en lengua estándar y con un ritmo normal.
- 1.6 Comprende con todo detalle lo que se le dice en lengua estándar, incluso en un ambiente con ruido de fondo.
- 1.7 Extrae las ideas principales de conferencias, charlas, informes y otras presentaciones profesionales.
- 1.8 Toma conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje sin entender todos los elementos.

2. Interpreta información profesional del sector turístico contenida en textos escritos complejos, analizando de forma comprensiva los contenidos.

Criterios de evaluación

- 2.1 Lee con un alto grado de independencia, adaptando el estilo y la velocidad de la lectura a diferentes textos y finalidades.
- 2.2 Interpreta con detalle textos extensos y de relativa complejidad relacionados con el ámbito profesional.
- 2.3 Relaciona el texto con el ámbito del sector al que se refiere.
- 2.4 Identifica con rapidez el contenido y la importancia de noticias, artículos e informes sobre una amplia serie de temas profesionales y decide si es oportuno un análisis más profundo.
- 2.5 Traduce textos complejos utilizando material de apoyo si hace falta.
- 2.6 Interpreta mensajes técnicos recibidos por medios diversos: correo postal, fax, correo electrónico, entre otros.
- 2.7 Interpreta instrucciones extensas y complejas relacionadas con el ámbito profesional.
- 2.8 Selecciona materiales de consulta y diccionarios técnicos y utiliza apoyos de traducción técnicos y herramientas de traducción asistida o automatizada de textos.

3. Emite mensajes orales claros y bien estructurados, habituales en el sector turístico, analizando el contenido de la situación y adaptándose al registro lingüístico de los interlocutores.

Criterios de evaluación

- 3.1 Identifica los registros utilizados para la emisión del mensaje.
- 3.2 Se expresa con fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia serie de temas profesionales o cotidianos, marcando con claridad la relación entre las ideas.
- 3.3 Comunica espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias.
- 3.4 Utiliza normas de protocolo en presentaciones formales e informales.
- 3.5 Utiliza correctamente la terminología de la profesión.
- 3.6 Expresa y defiende puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados.
- 3.7 Describe un proceso de trabajo de su competencia y hace la secuencia correspondiente.
- 3.8 Argumenta con detalle la elección de una determinada opción o el procedimiento de trabajo escogido.
- 3.9 Solicita la reformulación del discurso o parte del discurso cuando hace falta.
- 3.10 Aplica fórmulas de interacción adecuadas en situaciones profesionales variadas.

4. Elabora documentos e informes propios del ámbito profesional del sector turístico o de la vida cotidiana, utilizando los registros adecuados a cada situación.

Criterios de evaluación

- 4.1 Redacta textos claros y detallados sobre una variedad de temas relacionados con el ámbito profesional, sintetizando y evaluando información y argumentos procedentes de diversas fuentes.

CVE-DOGC-B-13064104-2013

- 4.2 Organiza la información con corrección, precisión, coherencia y cohesión, solicitando y/o facilitando información de tipo general o detallada.
 - 4.3 Redacta informes, destacando los aspectos significativos y ofreciendo detalles relevantes que sirvan de apoyo.
 - 4.4 Cumplimenta documentación específica del ámbito profesional.
 - 4.5 Aplica las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la realización de documentos.
 - 4.6 Resume artículos, noticias o informaciones del ámbito profesional, utilizando un vocabulario amplio, para evitar la repetición frecuente.
 - 4.7 Extrae la información esencial de manuales de instrucciones técnicos y de otros documentos escritos habituales en la profesión.
 - 4.8 Utiliza las fórmulas de cortesía propias del documento a elaborar.
5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales del sector turístico en situaciones de comunicación, siguiendo las convenciones internacionales.

Criterios de evaluación

- 5.1 Define los rasgos más significativos de las costumbres y usos del sector profesional en el uso de la lengua extranjera.
- 5.2 Describe los protocolos y normas de relación social propios del país donde se utiliza la lengua extranjera.
- 5.3 Identifica los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- 5.4 Identifica los aspectos socioprofesionales propios del sector en cualquier tipo de texto y/o conversación.
- 5.5 Aplica los protocolos y normas de relación social propios del país donde se habla la lengua extranjera.
- 5.6 Reconoce los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

Contenidos

1. Comprensión de mensajes orales:

- 1.1 Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos. Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, registrados.
- 1.2 Terminología específica del sector de los servicios turísticos.
- 1.3 Ideas principales y secundarias.
- 1.4 Diferentes acentos de la lengua oral.

2. Interpretación de mensajes escritos:

- 2.1 Comprensión de mensajes, textos, artículos profesionales y cotidianos.
- 2.2 Soportes convencionales: correo postal, fax, burofax, entre otros, y soportes telemáticos: correo electrónico, telefonía móvil, agenda electrónica, entre otros.
- 2.3 Terminología específica de los servicios turísticos.

3. Producción de mensajes orales:

- 3.1 Registros utilizados en la emisión de mensajes orales. Terminología específica del sector turístico.
- 3.2 Mantenimiento y seguimiento del discurso oral: utilización del turno de palabra, mantenimiento y cesión. Apoyo, demostración de la comprensión, petición de aclaración y otros.
- 3.3 Expresión fónica, entonación y ritmo.
- 3.4 Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.
- 3.5 Marcadores lingüísticos de protocolo en el ámbito profesional y social, normas de cortesía y diferencias de registro.

4. Emisión de textos escritos:

- 4.1 Compleción de documentos profesionales del sector y de la vida cotidiana.
- 4.2 Elaboración de textos profesionales del sector y de la vida cotidiana.
- 4.3 Adecuación del texto al contexto comunicativo.
- 4.4 Registro.
- 4.5 Selección léxica, selección de estructuras sintácticas y selección de contenido relevante.
- 4.6 Coherencia en el desarrollo del texto.

5. Conocimiento del entorno sociocultural y profesional:

- 5.1 Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países donde se utiliza la lengua inglesa.
- 5.2 Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
- 5.3 Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieran un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.
- 5.4 Reconocimiento de la lengua extranjera para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.
- 5.5 Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los

interlocutores.

Módulo profesional 10: segunda lengua extranjera

Duración: 132 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Equivalencia en créditos ECTS: 7

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: segunda lengua extranjera. 132 horas

UF 1: segunda lengua extranjera

Duración: 132 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación

- 1.1 Sitúa el mensaje en su contexto profesional.
- 1.2 Capta la idea principal del mensaje.
- 1.3 Comprende la información específica del mensaje.
- 1.4 Identifica la actitud y la intención de los interlocutores.
- 1.5 Extrae las ideas principales de un mensaje emitido por un medio de comunicación.
- 1.6 Identifica el hilo argumental en situaciones comunicativas registradas y/o visualizadas.
- 1.7 Determina los roles que aparecen en situaciones comunicativas registradas y/o visualizadas.

2. Interpreta información profesional del sector turístico contenida en textos escritos sencillos, analizando los contenidos de forma comprensiva.

Criterios de evaluación

- 2.1 Lee de forma comprensiva textos específicos del ámbito profesional.
- 2.2 Identifica con precisión la terminología utilizada.
- 2.3 Extrae información relevante de un texto relativo al ámbito profesional.
- 2.4 Realiza traducciones directas e inversas de textos sencillos utilizando material de apoyo en caso necesario.
- 2.5 Interpreta mensajes técnicos recibidos a través de medios diversos: correo postal, fax, correo electrónico, entre otros.
- 2.6 Interpreta instrucciones extensas y complejas relacionadas con el ámbito profesional.
- 2.7 Relaciona textos con el sector profesional.
- 2.8 Selecciona materiales de consulta y diccionarios técnicos y utiliza apoyos de traducción técnicos y herramientas de traducción asistida o automatizada de textos.

3. Emite mensajes orales sencillos, claros y bien estructurados, habituales en el sector turístico, utilizando los registros adecuados a cada situación.

Criterios de evaluación

- 3.1 Comunica utilizando fórmulas sencillas, nexos de unión y estrategias de interacción.
- 3.2 Utiliza correctamente la terminología de la profesión.
- 3.3 Describe con una cierta fluidez el entorno profesional próximo.
- 3.4 Hace la secuencia de las funciones y de las actividades más habituales propias del ámbito profesional.
- 3.5 Hace presentaciones, de forma clara, breve y preparada, sobre un tema del ámbito profesional.
- 3.6 Utiliza normas de protocolo en presentaciones adaptadas a su nivel.
- 3.7 Responde a preguntas breves relacionadas con el ámbito profesional.
- 3.8 Intercambia con una cierta fluidez información específica.

4. Elabora textos sencillos en lengua estándar relacionados con el ámbito profesional del sector turístico o la vida cotidiana, utilizando los registros adecuados a cada situación.

Criterios de evaluación

- 4.1 Cumplimenta información básica en los documentos profesionales más habituales.
- 4.2 Confecciona solicitudes de ocupación a partir de ofertas de trabajo dadas.
- 4.3 Redacta un *curriculum vitae*.
- 4.4 Elabora informes con objetivos específicos de comunicación del ámbito profesional.
- 4.5 Redacta cartas comerciales a partir de instrucciones detalladas y modelos dados.
- 4.6 Resume las ideas principales de informaciones dadas, utilizando sus propios recursos lingüísticos.

CVE-DOGC-B-13064104-2013

- 4.7 Organiza la información de manera coherente y cohesionada.
- 4.8 Utiliza las formas de cortesía propias del documento a elaborar.

5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales del sector turístico en situaciones de comunicación, siguiendo las convenciones internacionales.

Criterios de evaluación

- 5.1 Define los rasgos más significativos de las costumbres y de los usos del sector profesional en el uso de la lengua extranjera.
- 5.2 Describe los protocolos y normas de relación social propios del país donde se utiliza la lengua extranjera.
- 5.3 Identifica los valores y creencias propias de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- 5.4 Identifica los aspectos socioprofesionales propios del sector en cualquier tipo de texto y/o conversación.
- 5.5 Aplica los protocolos y normas de relación social propios del país donde se habla la lengua extranjera.

Contenidos

1. Comprensión de mensajes orales:

- 1.1 Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos. Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, registrados.
- 1.2 Terminología específica del sector de los servicios turísticos.
- 1.3 Ideas principales y secundarias.
- 1.4 Diferentes acentos de lengua oral.

2. Interpretación de mensajes escritos:

- 2.1 Comprensión de mensajes, textos, artículos profesionales y cotidianos.
- 2.2 Soportes convencionales: correo postal, fax, burofax, entre otros, y soportes telemáticos: correo electrónico, telefonía móvil, agenda electrónica, etc.
- 2.3 Terminología específica de los servicios turísticos.

3. Producción de mensajes orales:

- 3.1 Registros utilizados en la emisión de mensajes orales. Terminología específica del sector de los servicios turísticos.
- 3.2 Mantenimiento y seguimiento del discurso oral: utilización del turno de palabra, mantenimiento y cesión. Apoyo, demostración de la comprensión, petición de aclaración y otros.
- 3.3 Expresión fónica, entonación y ritmo.
- 3.4 Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.
- 3.5 Marcadores lingüísticos de protocolo en el ámbito profesional y social, normas de cortesía y diferencias de registro.

4. Emisión de textos escritos:

- 4.1 Compleción de documentos profesionales del sector y de la vida cotidiana.
- 4.2 Elaboración de textos sencillos profesionales del sector y de la vida cotidiana.
- 4.3 Adecuación del texto al contexto comunicativo.
- 4.4 Registro.
- 4.5 Selección léxica, selección de estructuras sintácticas y selección de contenido relevante.
- 4.6 Uso de los signos de puntuación.
- 4.7 Coherencia en el desarrollo del texto.

5. Conocimiento del entorno sociocultural y profesional:

- 5.1 Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países donde se utiliza la lengua extranjera.
- 5.2 Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
- 5.3 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.
- 5.4 Reconocimiento de la lengua extranjera para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.

Módulo profesional 11: formación y orientación laboral

Duración: 99 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Equivalencia en créditos ECTS: 5

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: incorporación al trabajo. 66 horas

UF 2: prevención de riesgos laborales. 33 horas

UF 1: incorporación al trabajo

Duración: 66 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación

- 1.1 Valora la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.
- 1.2 Identifica los itinerarios formativos y profesionales relacionados con el perfil profesional del técnico o técnica superior en gestión de alojamientos turísticos.
- 1.3 Planifica un proyecto de carrera profesional.
- 1.4 Determina las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil del título.
- 1.5 Identifica los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral para el técnico o técnica superior en gestión de alojamientos turísticos.
- 1.6 Determina las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.
- 1.7 Prevé las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.
- 1.8 Realiza la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes y formación propias para tomar decisiones.

2. Aplica las estrategias del trabajo en equipo valorando la eficacia y eficiencia para alcanzar los objetivos de la organización.

Criterios de evaluación

- 2.1 Valora las ventajas del trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil del técnico o técnica superior en gestión de alojamientos turísticos.
- 2.2 Identifica los equipos de trabajo que se pueden constituir en una situación real de trabajo.
- 2.3 Determina las características del equipo de trabajo eficaz frente a los equipos ineficaces.
- 2.4 Valora positivamente la existencia necesaria de diversidad de roles y opiniones asumidos por los miembros de un equipo.
- 2.5 Reconoce la posible existencia de conflicto entre los miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones.
- 2.6 Identifica los tipos de conflictos y sus fuentes.
- 2.7 Determina procedimientos para resolver conflictos.
- 2.8 Resuelve los conflictos presentados en un equipo.
- 2.9 Aplica habilidades comunicativas en el trabajo en equipo.

3. Ejerce los derechos y cumple las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, reconociéndolas en los diferentes contratos de trabajo.

Criterios de evaluación

- 3.1 Identifica las características que definen los nuevos entornos de organización del trabajo.
- 3.2 Identifica los conceptos básicos del derecho del trabajo.
- 3.3 Distingue los organismos que intervienen en la relación laboral.
- 3.4 Determina los derechos y deberes derivados de la relación laboral.
- 3.5 Analiza el contrato de trabajo y las principales modalidades de contratación aplicables al sector del alojamiento turístico.
- 3.6 Identifica las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.
- 3.7 Valora las medidas de fomento del trabajo.
- 3.8 Identifica el tiempo de trabajo y las medidas para conciliar la vida laboral y familiar.
- 3.9 Identifica las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.
- 3.10 Analiza el recibo de salarios e identifica los principales elementos que lo integran.
- 3.11 Analiza las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos.
- 3.12 Determina los elementos de la negociación en el ámbito laboral.
- 3.13 Identifica la representación de los trabajadores en la empresa.
- 3.14 Interpreta los elementos básicos de un convenio colectivo aplicable a un sector profesional relacionado con el título de técnico o técnica superior en gestión de alojamientos turísticos y su incidencia en las condiciones de trabajo.

4. Determina la acción protectora del sistema de la Seguridad Social ante las diferentes contingencias cubiertas, identificando las diferentes clases de prestaciones.

CVE-DOGC-B-13064104-2013

Criterios de evaluación

- 4.1 Valora el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.
- 4.2 Enumera las diversas contingencias que cubre el sistema de la Seguridad Social.
- 4.3 Identifica los regímenes existentes en el sistema de la Seguridad Social aplicable al sector del turismo.
- 4.4 Identifica las obligaciones de empresarios y trabajadores en el sistema de la Seguridad Social.
- 4.5 Identifica las bases de cotización de un trabajador y las cuotas correspondientes a trabajador y empresario.
- 4.6 Clasifica las prestaciones del sistema de la Seguridad Social.
- 4.7 Identifica los requisitos de las prestaciones.
- 4.8 Determina posibles situaciones legales de desempleo.
- 4.9 Reconoce la información y los servicios de la plataforma de la Seguridad Social.

Contenidos

1. Búsqueda activa de empleo:
 - 1.1 Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del técnico o técnica superior en gestión de alojamientos turísticos.
 - 1.2 Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.
 - 1.3 Las capacidades clave del técnico o técnica superior en gestión de alojamientos turísticos.
 - 1.4 El sistema de cualificaciones profesionales. Las competencias y las cualificaciones profesionales del título y de la familia profesional de hostelería y turismo.
 - 1.5 Identificación de itinerarios formativos y profesionales relacionados con el título. Titulaciones y estudios de la familia profesional de hostelería y turismo.
 - 1.6 Planificación de la carrera profesional.
 - 1.7 Definición y análisis del sector profesional turístico.
 - 1.8 Yacimientos de empleo en turismo.
 - 1.9 Proceso de búsqueda de empleo en empresas del sector.
 - 1.10 Oportunidades de aprendizaje y ocupación en Europa.
 - 1.11 Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.
 - 1.12 El proceso de toma de decisiones.
 - 1.13 Ofertas formativas dirigidas a grupos con dificultades de integración laboral.
 - 1.14 Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
 - 1.15 Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción laboral.
 - 1.16 Valoración de los conocimientos y las competencias obtenidas mediante la formación contenida en el título.
2. Gestión del conflicto y equipos de trabajo:
 - 2.1 Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.
 - 2.2 Equipos en el sector del alojamiento turístico según las funciones que ejercen.
 - 2.3 Formas de participación en el equipo de trabajo.
 - 2.4 Conflicto: características, fuentes y etapas.
 - 2.5 Métodos para resolver o suprimir el conflicto.
 - 2.6 Aplicación de habilidades comunicativas en el trabajo en equipo.
3. Contratación:
 - 3.1 Ventajas e inconvenientes de las nuevas formas de organización: flexibilidad, beneficios sociales, entre otros.
 - 3.2 El derecho del trabajo: concepto y fuentes.
 - 3.3 Análisis de la relación laboral individual.
 - 3.4 Derechos y deberes que se derivan de la relación laboral y su aplicación.
 - 3.5 Determinación de los elementos del contrato de trabajo, de las principales modalidades de contratación que se aplican en el sector del turismo y de las medidas de fomento del trabajo.
 - 3.6 Las condiciones de trabajo: tiempo de trabajo y conciliación laboral y familiar.
 - 3.7 Interpretación del recibo del salario.
 - 3.8 Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.
 - 3.9 Organismos laborales. Sistemas de asesoramiento de los trabajadores con respecto a sus derechos y deberes.
 - 3.10 Representación de los trabajadores.
 - 3.11 El convenio colectivo como fruto de la negociación colectiva.
 - 3.12 Análisis del convenio o convenios aplicables al trabajo del técnico o técnica superior en gestión de alojamientos turísticos.
4. Seguridad social, empleo y desempleo:
 - 4.1 Estructura del sistema de la Seguridad Social.

CVE-DOGC-B-13064104-2013

- 4.2 Determinación de las principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.
- 4.3 Requisitos de las prestaciones.
- 4.4 Situaciones protegidas en la protección por desempleo.
- 4.5 Identificación de la información y los servicios de la plataforma de la Seguridad Social.

UF 2: prevención de riesgos laborales

Duración: 33 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Evalúa los riesgos derivados de la actividad profesional, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes en el entorno laboral.

Criterios de evaluación

- 1.1 Valora la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.
 - 1.2 Relaciona las condiciones laborales con la salud del trabajador o trabajadora.
 - 1.3 Clasifica los factores de riesgo en la actividad y los daños que se pueden derivar.
 - 1.4 Identifica las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo del técnico o técnica superior en gestión de alojamientos turísticos.
 - 1.5 Determina la evaluación de riesgos en la empresa.
 - 1.6 Determina las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional del técnico o técnica superior en gestión de alojamientos turísticos.
 - 1.7 Clasifica y describe los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del técnico o técnica superior en gestión de alojamientos turísticos.
2. Participa en la elaboración de un plan de prevención de riesgos en una pequeña empresa, identificando las responsabilidades de todos los agentes implicados.

Criterios de evaluación

- 2.1 Determina los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
 - 2.2 Clasifica las diferentes formas de gestión de la prevención en la empresa en función de los diferentes criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
 - 2.3 Determina las formas de representación de los trabajadores en la empresa en materia de prevención de riesgos.
 - 2.4 Identifica los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
 - 2.5 Valora la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa, que incluya la secuenciación de actuaciones que hay que realizar en caso de emergencia.
 - 2.6 Define el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del técnico o técnica superior en gestión de alojamientos turísticos.
 - 2.7 Propone mejoras en el plan de emergencia y evacuación de la empresa.
3. Aplica medidas de prevención y protección individual y colectiva, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral del técnico o técnica superior en gestión de alojamientos turísticos.

Criterios de evaluación

- 3.1 Determina las técnicas de prevención y de protección individual y colectiva que se tienen que aplicar para evitar los daños en su origen y minimizar las consecuencias en caso de que sean inevitables.
- 3.2 Analiza el significado y el alcance de los diferentes tipos de señalización de seguridad.
- 3.3 Analiza los protocolos de actuación en caso de emergencia.
- 3.4 Identifica las técnicas de clasificación de heridos en caso de emergencia en que haya víctimas de gravedad diversa.
- 3.5 Identifica los procedimientos de atención sanitaria inmediata.
- 3.6 Identifica la composición y el uso del botiquín de la empresa.
- 3.7 Determina los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud del trabajador o trabajadora y su importancia como medida de prevención.

Contenidos

1. Evaluación de riesgos profesionales:

- 1.1 La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.
- 1.2 Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad profesional.
- 1.3 Efectos de las condiciones de trabajo sobre la salud. El accidente de trabajo, la enfermedad profesional y las enfermedades inespecíficas.

- 1.4 Riesgo profesional. Análisis y clasificación de factores de riesgo.
 - 1.5 Análisis de riesgos relativos a las condiciones de seguridad.
 - 1.6 Análisis de riesgos relativos a las condiciones ambientales.
 - 1.7 Análisis de riesgos relativos a las condiciones ergonómicas y psicosociales.
 - 1.8 Riesgos genéricos en el sector del turismo.
 - 1.9 Daños para la salud ocasionados por los riesgos.
 - 1.10 Determinación de los posibles daños a la salud de los trabajadores que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas en el sector del turismo.
2. Planificación de la prevención de riesgos en la empresa:
 - 2.1 Determinación de los derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
 - 2.2 Sistema de gestión de la prevención de riesgos en la empresa.
 - 2.3 Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
 - 2.4 Plan de la prevención de riesgos en la empresa. Estructura. Acciones preventivas. Medidas específicas.
 - 2.5 Identificación de las responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.
 - 2.6 Determinación de la representación de los trabajadores en materia preventiva.
 - 2.7 Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
 3. Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:
 - 3.1 Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.
 - 3.2 Interpretación de la señalización de seguridad.
 - 3.3 Consignas de actuación ante una situación de emergencia.
 - 3.4 Protocolos de actuación ante una situación de emergencia.
 - 3.5 Identificación de los procedimientos de atención sanitaria inmediata.
 - 3.6 Primeras actuaciones en emergencias con heridos.

Módulo profesional 12: empresa e iniciativa emprendedora

Duración: 66 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Equivalencia en créditos ECTS: 4

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: empresa e iniciativa emprendedora. 66 horas

UF 1: empresa e iniciativa emprendedora

Duración: 66 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación

- 1.1 Identifica el concepto de innovación y su relación con el progreso de la sociedad y el aumento en el bienestar de los individuos.
- 1.2 Analiza el concepto de cultura emprendedora y su importancia como fuente de creación de empleo y bienestar social.
- 1.3 Identifica la importancia que la iniciativa individual, la creatividad, la formación y la colaboración tienen en el éxito de la actividad emprendedora.
- 1.4 Analiza la capacidad de iniciativa en el trabajo de una persona ocupada en una empresa relacionada con el sector turístico.
- 1.5 Analiza el desarrollo de la actividad emprendedora de un empresario que se inicie en el sector del alojamiento turístico.
- 1.6 Analiza el concepto de riesgo como elemento inevitable de toda actividad emprendedora.
- 1.7 Analiza el concepto de empresario y los requisitos y actitudes necesarios para desarrollar la actividad empresarial.
- 1.8 Relaciona la estrategia empresarial con la misión, la visión y los valores de la empresa.
- 1.9 Reconoce las nuevas herramientas y recursos para el fomento del autoempleo, en especial los viveros de empresas.
- 1.10 Define una determinada idea de negocio del sector que tiene que servir de punto de partida para elaborar un plan de empresa y que tiene que facilitar unas buenas prácticas empresariales.

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

CVE-DOGC-B-13064104-2013

Criterios de evaluación

- 2.1 Identifica las funciones de producción o prestación de servicios, económico-financieras, sociales, comerciales y/o de marketing y administrativas de una empresa.
 - 2.2 Analiza la empresa dentro del sistema económico global.
 - 2.3 Interpreta el papel que tiene la empresa en el sistema económico local.
 - 2.4 Analiza los componentes principales del entorno general que rodea una microempresa del sector del alojamiento turístico.
 - 2.5 Analiza la influencia de las relaciones de empresas del sector del alojamiento turístico con los principales integrantes del entorno específico.
 - 2.6 Analiza los conceptos de cultura empresarial e imagen corporativa y su relación con los objetivos empresariales.
 - 2.7 Analiza el fenómeno de la responsabilidad social de las empresas y su importancia como un elemento de la estrategia empresarial y como un mecanismo de retorno a la sociedad.
 - 2.8 Elabora el balance social de una empresa relacionada con el sector turístico, incorporando los costes sociales en que incurre y los beneficios sociales que produce.
 - 2.9 Identifica prácticas que incorporan valores éticos y sociales en empresas relacionadas con el turismo.
 - 2.10 Identifica los valores que aportan a la empresa las políticas de fomento de la igualdad dentro de la empresa.
 - 2.11 Reconoce las oportunidades y amenazas existentes en el entorno de una microempresa del sector turístico.
 - 2.12 Determina la viabilidad económica y financiera de una microempresa relacionada con el sector turístico.
 - 2.13 Identifica los canales de apoyo y los recursos que la administración pública facilita al emprendedor o la emprendedora.
3. Realiza actividades para la constitución y puesta en marcha de una microempresa del sector turístico, seleccionando la forma jurídica e identificando las obligaciones legales asociadas.

Criterios de evaluación

- 3.1 Analiza las diferentes formas jurídicas y organizativas de empresa más habituales.
 - 3.2 Identifica los rasgos característicos de la economía cooperativa.
 - 3.3 Especifica el grado de responsabilidad legal de los propietarios de la empresa, en función de la forma jurídica escogida.
 - 3.4 Diferencia el tratamiento fiscal establecido para las diferentes formas jurídicas de la empresa.
 - 3.5 Analiza los trámites exigidos por la legislación vigente para constituir una microempresa del sector de los alojamientos turísticos, según la forma jurídica escogida.
 - 3.6 Identifica los organismos y entidades que intervienen a la hora de poner en funcionamiento una microempresa.
 - 3.7 Busca las diferentes ayudas para crear microempresas del sector turístico disponibles en Cataluña y en la localidad de referencia.
 - 3.8 Especifica los beneficios que aportan la imagen corporativa y la organización de la comunicación interna y externa en la empresa.
 - 3.9 Identifica las herramientas para estudiar la viabilidad económica y financiera de una microempresa.
 - 3.10 Incluye en el plan de empresa todos los aspectos relativos a la elección de la forma jurídica, estudio de viabilidad económica y financiera, trámites administrativos, ayudas y subvenciones, y el plan de marketing.
 - 3.11 Identifica las vías de asesoramiento y gestión administrativa externas existentes a la hora de poner en funcionamiento una microempresa.
4. Realiza actividades de gestión administrativa y financiera de una microempresa del sector turístico, identificando las obligaciones contables y fiscales principales y conociendo la documentación.

Criterios de evaluación

- 4.1 Analiza los conceptos básicos de contabilidad y las técnicas de registro de la información contable.
- 4.2 Identifica las técnicas básicas de análisis de la información contable, en especial en las referentes a la solvencia, liquidez y rentabilidad de la empresa.
- 4.3 Define las obligaciones fiscales de una microempresa relacionada con el sector del turismo.
- 4.4 Diferencia los tipos de impuestos en el calendario fiscal.
- 4.5 Identifica la documentación básica de carácter comercial y contable para una microempresa del sector del turismo y los circuitos que la documentación mencionada sigue dentro de la empresa.
- 4.6 Identifica los principales instrumentos de financiación bancaria.
- 4.7 Sitúa correctamente la documentación contable y de financiación en el plan de empresa.

Contenidos

1. Iniciativa emprendedora:
 - 1.1 Innovación y desarrollo económico. Características principales de la innovación en la actividad del sector

CVE-DOGC-B-13064104-2013

del alojamiento turístico (materiales, tecnología, organización de la producción).

- 1.2 Factores clave de los emprendedores: iniciativa, creatividad, formación y liderazgo empresarial.
 - 1.3 La actuación de los emprendedores como empleados de una empresa relacionada con el sector turístico.
 - 1.4 La actuación de los emprendedores como empresarios de una empresa relacionada con el sector del turismo.
 - 1.5 Instrumentos para identificar las capacidades que favorecen el espíritu emprendedor.
 - 1.6 El empresario. Actitudes y requisitos para ejercer la actividad empresarial.
 - 1.7 Objetivos personales *versus* objetivos empresariales. Misión, visión y valores de empresa.
 - 1.8 El plan de empresa y la idea de negocio en el ámbito del turismo.
 - 1.9 Las buenas prácticas empresariales.
 - 1.10 Los servicios de información, orientación y asesoramiento. Los viveros de empresas.
2. La empresa y su entorno:
- 2.1 Funciones básicas de la empresa: de producción o prestación de servicios, económico-financieras, sociales, comerciales y/o de marketing y administrativas de una empresa.
 - 2.2 La empresa como sistema: recursos, objetivos y métodos de gestión de la calidad y medioambiental.
 - 2.3 Componentes del macroentorno: factores politicolegales, económicos, socioculturales, demográficos y/o ambientales y tecnológicos.
 - 2.4 Análisis del macroentorno de una microempresa del sector turístico.
 - 2.5 Componentes del microentorno: los clientes, los proveedores, los competidores, los productos o servicios sustitutivos y la sociedad.
 - 2.6 Análisis del microentorno de una microempresa del sector del alojamiento turístico.
 - 2.7 Elementos de la cultura empresarial y valores éticos dentro de la empresa. Imagen corporativa.
 - 2.8 Relaciones de una microempresa del sector turístico con los agentes sociales.
 - 2.9 La responsabilidad social de la empresa.
 - 2.10 Elaboración del balance social: costes y beneficios sociales para la empresa.
 - 2.11 Igualdad y empresa: estrategias empresariales para conseguir la igualdad dentro de la empresa.
 - 2.12 Detección de oportunidades y amenazas del sector del alojamiento turístico. Instrumentos de detección.
 - 2.13 Determinación de la viabilidad económica y financiera de una microempresa relacionada con el turismo.
 - 2.14 Detección de nuevas oportunidades de negocio. Generación y selección de ideas. Técnicas para generar ideas de negocio.
 - 2.15 Búsqueda de ayudas y subvenciones para la creación de una microempresa.
 - 2.16 Instrumentos de apoyo de la administración pública al emprendedor o la emprendedora.
3. Creación y puesta en funcionamiento de la empresa:
- 3.1 Tipos de empresa más comunes del sector del alojamiento turístico.
 - 3.2 Características de las empresas cooperativas y las sociedades laborales.
 - 3.3 Organización de una empresa del sector turístico: estructura interna. Organización de la comunicación interna y externa en la empresa.
 - 3.4 Elección de la forma jurídica y su incidencia en la responsabilidad de los propietarios.
 - 3.5 La fiscalidad de empresas del sector del alojamiento turístico.
 - 3.6 Trámites administrativos para constituir una empresa del sector turístico.
 - 3.7 Búsqueda y tratamiento de información en los procesos de creación de una microempresa del sector turístico.
 - 3.8 Imagen corporativa de la empresa: funciones y relación con los objetivos empresariales.
 - 3.9 Plan de empresa: elección de la forma jurídica, estudio de viabilidad económica y financiera, trámites administrativos y gestión de ayudas y subvenciones de una microempresa relacionada con el sector turístico.
 - 3.10 Organización y responsabilidad en el establecimiento del plan de empresa.
4. Gestión empresarial:
- 4.1 Elementos básicos de la contabilidad.
 - 4.2 Cuentas anuales exigibles en una microempresa.
 - 4.3 Análisis de la información contable.
 - 4.4 La previsión de resultados.
 - 4.5 Obligaciones fiscales de las empresas: requisitos y plazos de presentación de documentos.
 - 4.6 Las formas de financiación de una empresa.
 - 4.7 Técnicas básicas de gestión administrativa de una empresa relacionada con el sector turístico.
 - 4.8 Documentación básica comercial y contable y conexión entre ellas.
 - 4.9 Importancia de la información contable de la empresa.

Módulo profesional 13: proyecto de gestión de alojamiento turístico

Duración: 66 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Equivalencia en créditos ECTS: 5

CVE-DOGC-B-13064104-2013

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: proyecto de gestión de alojamiento turístico. 66 horas

UF 1: proyecto de gestión de alojamiento turístico

Duración: 66 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Identifica el mercado del alojamiento, los diferentes productos, la organización económica y productiva y las oportunidades, relacionándolos con el proyecto que se quiere implementar.

Criterios de evaluación

- 1.1 Clasifica el tejido empresarial del sector en el entorno del centro educativo en función del tamaño de la empresa y los tipos de productos elaborados.
- 1.2 Caracteriza las empresas tipo indicando la estructura organizativa y las funciones de cada departamento.
- 1.3 Analiza el mercado del alojamiento: informes económicos, estadísticas de ventas y otras propias del sector (ocupación, RevPar, entre otros), información de revistas profesionales, mayoristas especializados, centrales de reservas y otros, identificando las tendencias de consumo.
- 1.4 Analiza la competitividad de las empresas del sector según el tipo de producto o servicio ofrecido.
- 1.5 Analiza la complejidad tecnológica y el coste económico de la elaboración y la oferta de los diferentes productos o servicios.
- 1.6 Analiza la disponibilidad de los recursos humanos y materiales necesarios.
- 1.7 Identifica los canales de comercialización más habituales para cada tipo de producto o servicio.
- 1.8 Identifica las necesidades de aprovisionamiento externo, contratación y coordinación de servicios externos y la gestión de almacenaje.
- 1.9 Identifica la legislación específica relacionada con la oferta de productos y servicios de alojamiento.
- 1.10 Identifica la normativa que afecta al sector en relación con la seguridad alimentaria, la seguridad laboral y la seguridad medioambiental.
- 1.11 Detecta las oportunidades de negocio del sector y, si procede, oportunidades de empleo y autoempleo.
- 1.12 Selecciona en función de la información obtenida la orientación del proyecto hacia una gama/línea de productos o de servicios determinada.

2. Diseña un proyecto de alojamiento relacionado con las competencias expresadas en el título, analizando la viabilidad económica y tecnológica.

Criterios de evaluación

- 2.1 Clasifica los proyectos vinculados con el sector en función de su tipología.
- 2.2 Analiza la idoneidad de la zona o región para la implantación del proyecto.
- 2.3 Establece los objetivos que se pretenden conseguir identificando el alcance del proyecto.
- 2.4 Realiza el estudio de viabilidad técnica y económica del proyecto.
- 2.5 Identifica los elementos o las fases que componen el proyecto y su contenido.
- 2.6 Prevé los recursos materiales y personales necesarios para realizar el proyecto.
- 2.7 Detalla los elementos o las fases que componen el proyecto y su contenido.
- 2.8 Determina la documentación necesaria para su diseño.
- 2.9 Elabora el pliego de condiciones para la aplicación del proyecto.
- 2.10 Define los indicadores que garantizan la calidad del proyecto.

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

Criterios de evaluación

- 3.1 Identifica y extrae del proyecto las necesidades y las operaciones a realizar.
- 3.2 Hace la secuencia de las operaciones ordenándolas en función de las necesidades de implementación.
- 3.3 Determina los recursos y la logística necesaria para cada operación.
- 3.4 Identifica las necesidades de permisos y autorizaciones.
- 3.5 Determina los procedimientos de actuación o ejecución de las operaciones.
- 3.6 Identifica los riesgos inherentes a la implementación, definiendo el plan de prevención de riesgos y los medios y equipos necesarios.
- 3.7 Determina los riesgos medioambientales vinculados al proyecto y sus implicaciones.
- 3.8 Planifica la asignación de recursos materiales y humanos y los tiempos de ejecución.
- 3.9 Realiza la valoración económica necesaria para el desarrollo del proyecto.
- 3.10 Define los indicadores que garantizan la calidad en la ejecución del proyecto.
- 3.11 Define y elabora la documentación necesaria para la implementación o ejecución del proyecto.

CVE-DOGC-B-13064104-2013

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

Criterios de evaluación

- 4.1 Asigna la ejecución de las operaciones en función de la planificación establecida.
- 4.2 Define el procedimiento de seguimiento de las operaciones o intervenciones.
- 4.3 Define el procedimiento para la gestión de las incidencias que pueden presentarse durante la realización de las operaciones (análisis de la incidencia, solución y registro).
- 4.4 Define el procedimiento para gestionar los posibles cambios en los recursos y operaciones y en su sistema de registro.
- 4.5 Define el procedimiento de finalización y cierre del proyecto.
- 4.6 Define y elabora la documentación necesaria para la finalización de las operaciones y del proyecto.
- 4.7 Establece un sistema para garantizar el cumplimiento del pliego de condiciones del proyecto.

Contenidos

Los determina el centro educativo.

Módulo profesional 14: formación en centros de trabajo

Duración: 350 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Equivalencia en créditos ECTS: 22

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Identifica la estructura, la organización y las condiciones de trabajo de la empresa, centro o servicio, relacionándolas con las actividades que realiza.

Criterios de evaluación

- 1.1 Identifica las características generales de la empresa, centro o servicio y el organigrama y las funciones de cada área.
- 1.2 Identifica los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la actividad.
- 1.3 Identifica las competencias de los puestos de trabajo en el desarrollo de la actividad.
- 1.4 Identifica las características del mercado o entorno, tipo de usuarios y proveedores.
- 1.5 Identifica las actividades de responsabilidad social de la empresa, centro o servicio hacia el entorno.
- 1.6 Identifica el flujo de servicios o los canales de comercialización más frecuentes en esta actividad.
- 1.7 Relaciona ventajas e inconvenientes de la estructura de la empresa, centro o servicio, ante otros tipos de organizaciones relacionadas.
- 1.8 Identifica el convenio colectivo o el sistema de relaciones laborales al que se acoge la empresa, centro o servicio.
- 1.9 Identifica los incentivos laborales, las actividades de integración o de formación y las medidas de conciliación en relación con la actividad.
- 1.10 Valora las condiciones de trabajo en el clima laboral de la empresa, centro o servicio.
- 1.11 Valora la importancia de trabajar en grupo para conseguir con eficacia los objetivos establecidos en la actividad y resolver los problemas que se plantean.

2. Desarrolla actitudes éticas y laborales propias de la actividad profesional de acuerdo con las características del puesto de trabajo y los procedimientos establecidos por el centro de trabajo.

Criterios de evaluación

- 2.1 Cumple el horario establecido.
- 2.2 Muestra una presentación personal adecuada.
- 2.3 Es responsable en la ejecución de las tareas asignadas.
- 2.4 Se adapta a los cambios de las tareas asignadas.
- 2.5 Manifiesta iniciativa en la resolución de problemas.
- 2.6 Valora la importancia de su actividad profesional.
- 2.7 Mantiene organizada su área de trabajo.
- 2.8 Cuida de los materiales, equipos o herramientas que utiliza en su actividad.
- 2.9 Mantiene una actitud clara de respeto hacia al medio ambiente.
- 2.10 Establece una comunicación y relación eficaz con el personal de la empresa.
- 2.11 Se coordina con los miembros de su equipo de trabajo.

3. Realiza las actividades formativas de referencia siguiendo protocolos establecidos por el centro de trabajo.

Criterios de evaluación

- 3.1 Ejecuta las tareas según los procedimientos establecidos.

CVE-DOGC-B-13064104-2013

- 3.2 Identifica las características particulares de los medios de producción, equipos y herramientas.
- 3.3 Aplica las normas de prevención de riesgos laborales en la actividad profesional.
- 3.4 Utiliza los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas establecidas por el centro de trabajo.
- 3.5 Aplica las normas internas y externas vinculadas a la actividad.
- 3.6 Obtiene la información y los medios necesarios para realizar la actividad asignada.
- 3.7 Interpreta y expresa la información con la terminología o simbología y los medios propios de la actividad.
- 3.8 Detecta anomalías o desviaciones en el ámbito de la actividad asignada, identifica las causas y propone posibles soluciones.

Actividades formativas de referencia:

1. Plan de actividades a realizar relacionadas con el área de pisos.

- 1.1 Formalización de la documentación interna y externa que se deriva de la gestión diaria del departamento de pisos.
- 1.2 Intervención en la preparación, revisión y utilización de los equipos, materiales y productos asignados y colaboración en otras actividades propias del departamento.
- 1.3 Participación en las operaciones de almacenaje, clasificación y control de los materiales, utensilios, equipos y productos.
- 1.4 Participación en las decisiones de compra, reposición y retirada de material, ropa o mobiliario de las estancias.
- 1.5 Participación en la realización de registros de mantenimiento y conservación de las instalaciones y maquinaria del departamento.
- 1.6 Realización y/o colaboración en la supervisión y ejecución de los procesos de limpieza y puesta a punto de las unidades de alojamiento, zonas nobles y áreas comunes del establecimiento.
- 1.7 Contribución en la organización de los horarios, turnos y distribución de tareas del personal del departamento.
- 1.8 Contribución en la supervisión y ejecución de los procesos relacionados con la lencería y lavandería.
- 1.9 Aprovisionamiento de ropa en otros departamentos del establecimiento así como entrega de peticiones de servicios de lavandería y lencería a clientes.
- 1.10 Realización de conjuntos florales o elementos decorativos adaptados a la estancia y la finalidad que se fije.
- 1.11 Aplicación y seguimiento de las normas de seguridad e higiene en las tareas de limpieza y lavandería, teniendo en cuenta las políticas de gestión medioambiental.
- 1.12 Colaboración en el control diario del estado de las habitaciones del establecimiento y de los movimientos de clientes.
- 1.13 Aplicación a la gestión del departamento de los programas informáticos específicos.

2. Plan de actividades a realizar relacionadas con el área de reservas, recepción y conserjería.

- 2.1 Información a los clientes de los servicios y de las ofertas de que dispone el establecimiento utilizando, si procede, una lengua extranjera.
- 2.2 Atención a las comunicaciones telefónicas internas y externas utilizando, si procede, una lengua extranjera.
- 2.3 Acogida de los clientes en la recepción utilizando, si procede, una lengua extranjera.
- 2.4 Atención a las demandas de los clientes y resolución de las peticiones o quejas planteadas durante la estancia.
- 2.5 Comprobación del estado de ocupación mediante el cuadro de situación de las habitaciones y su planificación.
- 2.6 Comprobación de llegadas y salidas y su registro.
- 2.7 Control diario de clientes no presentados (*no-show*).
- 2.8 Formalización de la documentación de entrada de clientes y asignación de habitaciones.
- 2.9 Actualización de la planificación de reservas según las demandas formuladas.
- 2.10 Control de la disponibilidad de habitaciones.
- 2.11 Atención de las reservas formuladas por los clientes, tanto presenciales como telefónicas o telemáticas.
- 2.12 Registro de reservas y documentación derivada.
- 2.13 Comunicación en los otros departamentos de las llegadas y salidas de clientes, así como de otras situaciones derivadas de la estancia.
- 2.14 Registro y facturación de servicios a los clientes, a partir de los registros de consumo de los diferentes departamentos.
- 2.15 Aplicación de la tarifa adecuada en función del tipo de clientes, canal de distribución y periodo.
- 2.16 Participación en el establecimiento del RevPar.
- 2.17 Formalización del proceso de salida de los clientes al finalizar la estancia.
- 2.18 Formalización y liquidación de las facturas de los clientes al finalizar la estancia.

CVE-DOGC-B-13064104-2013

- 2.19 Alquiler de los cofres de seguridad a los clientes y comercialización, reserva y venta de otros servicios complementarios del establecimiento.
 - 2.20 Cálculo de las liquidaciones y facturaciones de los proveedores.
 - 2.21 Aplicación a la gestión del departamento de los programas informáticos específicos.
 - 2.22 Aplicación de los ítems de calidad a los servicios prestados según las instrucciones establecidas y la información de los desajustes observados en el control de calidad de los servicios.
3. Plan de actividades a realizar relacionadas con el departamento de ventas o de comercialización de eventos.
 - 3.1 Formalización de la documentación derivada de la planificación y organización de eventos.
 - 3.2 Participación en acciones de comercialización y comunicación de eventos.
 - 3.3 Colaboración en las acciones de información, reserva y planificación de eventos.
 - 3.4 Actualización de la planificación (*planning*) de eventos operando con aplicaciones informáticas.
 - 3.5 Implicación en la supervisión y ejecución del desarrollo de un evento.
 - 3.6 Participación en la previsión y aplicación de normas de protocolo en actos y eventos realizados en el establecimiento.
 - 3.7 Participación en la elaboración de presupuestos de servicios de eventos.
 - 3.8 Observación y valoración de la aplicación de políticas de diseño de precios y estrategias de comercialización de un evento.
 - 3.9 Colaboración en la organización, la preparación y el control de una acción de publicidad o de marketing.
 - 3.10 Obtención de datos del sector servicios, del ámbito turístico y de los recursos turísticos de las empresas de alojamiento turístico.
 - 3.11 Participación en el estudio de la demanda o de la oferta turística.
 - 3.12 Tratamiento de los datos derivados del estudio en un soporte informático.
 - 3.13 Formalización de la documentación derivada del proceso.
 - 3.14 Participación en la evaluación del grado de satisfacción de los clientes y del control de ventas de los servicios.

6. Incorporación de la lengua inglesa en el ciclo formativo

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Interpreta información profesional en lengua inglesa (manuales técnicos, instrucciones, catálogos de productos y/o servicios, artículos técnicos, informes, normativa, entre otros), aplicándola a las actividades profesionales más habituales.

Criterios de evaluación

- 1.1 Aplica a situaciones profesionales la información contenida en textos técnicos o normativa relacionados con el ámbito profesional.
- 1.2 Identifica y selecciona con agilidad los contenidos relevantes de novedades, artículos, noticias, informes y normativa sobre diversos temas profesionales.
- 1.3 Analiza detalladamente las informaciones específicas seleccionadas.
- 1.4 Actúa en consecuencia para dar respuesta a los mensajes técnicos recibidos a través de soportes convencionales (correo postal, fax) o telemáticos (correo electrónico, web).
- 1.5 Selecciona y extrae información relevante en lengua inglesa, según prescripciones establecidas, para elaborar en lengua propia comparativas, informes breves o extractos.
- 1.6 Completa en lengua inglesa documentación y/o formularios habituales del campo profesional.
- 1.7 Utiliza soportes de traducción técnicos y las herramientas de traducción asistida o automatizada de textos.

2. Se comunica en lengua inglesa, por escrito y/u oralmente, con clientes o usuarios utilizándola situaciones profesionales habituales.

Criterios de evaluación

- 2.1 Elabora documentación y textos relacionados con las funciones más habituales de la profesión.
- 2.2 Utiliza con agilidad la documentación y los textos escritos en lengua inglesa habituales en situaciones profesionales diversas.
- 2.3 Mantiene conversaciones en lengua inglesa en situaciones profesionales habituales.
- 2.4 Utiliza normas de protocolo en la atención al cliente o usuario.
- 2.5 Aplica con fluidez la terminología de la profesión en lengua inglesa.
- 2.6 Emplea las estrategias comunicativas adecuadas en cada situación profesional.
- 2.7 Resuelve con autonomía los problemas de comprensión y de expresión en las comunicaciones profesionales.
- 2.8 Utiliza soportes de traducción técnicos y las herramientas de traducción asistida o automatizada de textos.

CVE-DOGC-B-13064104-2013

Estos resultados de aprendizaje se tienen que aplicar al menos en uno de los módulos siguientes del ciclo formativo: estructura del mercado turístico, recepción y reservas, gestión del departamento de pisos, protocolo y relaciones públicas, marketing turístico, comercialización de eventos, dirección de alojamientos turísticos y recursos humanos en el alojamiento.

7. Espacios

Espacio formativo	Superficie m ² (30 alumnos)	Superficie m ² (20 alumnos)	Grado de uso
Aula polivalente	45	30	50%
Taller de lavandería-lencería	60	40	5%
Aula de recepción	60	40	25%
Aula de alojamiento	60	40	20%

8. Profesorado

8.1 Profesorado de centros docentes dependientes del Departamento de Enseñanza

La atribución docente de los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas de este ciclo formativo corresponde a los profesores del cuerpo de catedráticos de enseñanza secundaria, del cuerpo de profesores de enseñanza secundaria y del cuerpo de profesores técnicos de formación profesional, según proceda, de las especialidades establecidas a continuación.

Especialidades de los profesores con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de gestión de alojamientos turísticos:

Módulo profesional	Especialidad de los profesores	Cuerpo
Estructura del mercado turístico	Hostelería y turismo	Catedráticos de enseñanza secundaria Profesores de enseñanza secundaria
Recepción y reservas	Hostelería y turismo	Catedráticos de enseñanza secundaria Profesores de enseñanza secundaria
Gestión del departamento de pisos	Hostelería y turismo	Catedráticos de enseñanza secundaria Profesores de enseñanza secundaria
Protocolo y relaciones públicas	Hostelería y turismo	Catedráticos de enseñanza secundaria Profesores de enseñanza secundaria
Marketing turístico	Hostelería y turismo	Catedráticos de enseñanza secundaria Profesores de enseñanza secundaria
Comercialización de eventos	Hostelería y turismo	Catedráticos de enseñanza secundaria Profesores de enseñanza secundaria
Dirección de alojamientos turísticos	Hostelería y turismo	Catedráticos de enseñanza secundaria Profesores de enseñanza secundaria
Recursos humanos en el alojamiento	Hostelería y turismo	Catedráticos de enseñanza secundaria Profesores de enseñanza secundaria
Inglés	Inglés Hostelería y turismo*	Catedráticos de enseñanza secundaria Profesores de enseñanza secundaria
Segunda lengua extranjera	Lengua extranjera Hostelería y turismo*	Catedráticos de enseñanza secundaria Profesores de enseñanza secundaria
Formación y orientación laboral	Formación y orientación laboral	Catedráticos de enseñanza secundaria Profesores de enseñanza secundaria
Empresa e iniciativa emprendedora	Formación y orientación laboral	Catedráticos de enseñanza secundaria Profesores de enseñanza secundaria
Proyecto de gestión de alojamiento turístico	Hostelería y turismo	Catedráticos de enseñanza secundaria Profesores de enseñanza secundaria

*con habilitación lingüística correspondiente al nivel B2 del Marco común europeo de referencia.

Con carácter excepcional, el módulo profesional de gestión del departamento de pisos se podrá asignar también a profesores especialistas.

CVE-DOGC-B-13064104-2013

8.2 Titulaciones equivalentes a efectos de docencia

Cuerpo	Especialidad de los profesores	Titulación
Catedráticos de enseñanza secundaria Profesores de enseñanza secundaria	Formación y orientación laboral	Diplomado o diplomada en ciencias empresariales Diplomado o diplomada en relaciones laborales Diplomado o diplomada en trabajo social Diplomado o diplomada en educación social Diplomado o diplomada en gestión y administración pública
Catedráticos de enseñanza secundaria Profesores de enseñanza secundaria	Hostelería y turismo	Diplomado o diplomada en turismo

8.3 Profesorado de centros de titularidad privada o de titularidad pública diferente del Departamento de Enseñanza

Módulos profesionales	Titulación
Estructura del mercado turístico Recepción y reservas Gestión del departamento de pisos Protocolo y relaciones públicas Marketing turístico Comercialización de eventos Dirección de alojamientos turísticos Recursos humanos al alojamiento turístico Inglés Segunda lengua extranjera Formación y orientación laboral Empresa e iniciativa emprendedora Proyecto de gestión de alojamiento turístico	Licenciado o licenciada, ingeniero o ingeniera, arquitecto o arquitecta, o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes Diplomado o diplomada, ingeniero técnico o ingeniera técnica, o arquitecto técnico o arquitecta técnica o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes

Con carácter excepcional, el módulo profesional de gestión del departamento de pisos se podrá asignar también a profesores especialistas.

9. Convalidaciones

9.1 Convalidaciones entre los créditos y módulos profesionales del ciclo formativo de alojamiento al amparo de la LOGSE (Decreto 52/1998, de 3 de marzo) y los módulos profesionales del currículo que se establecen en este Decreto

CFGS (LOGSE)	CFGS (LOE)	
Créditos	Módulos	Módulos profesionales
Recepción y atención al cliente	Recepción y atención al cliente	Recepción y reservas Recursos humanos en el alojamiento Protocolo y relaciones públicas
Regiduría de pisos	Regiduría de pisos	Gestión del departamento de pisos
Organización y control del alojamiento	Organización y control del alojamiento	Dirección de alojamientos turísticos
		Marketing turístico

CVE-DOGC-B-13064104-2013

Comercialización de productos y servicios turísticos	Comercialización de productos y servicios turísticos	Estructura del mercado turístico
Lengua extranjera	Lengua extranjera	Inglés (*)
Segunda lengua extranjera	Segunda lengua extranjera	Segunda lengua extranjera
Formación en centros de trabajo	Formación en centros de trabajo	Formación en centros de trabajo

(*) Siempre y cuando el crédito de lengua extranjera o segunda lengua extranjera sea inglés.

9.2 Otras convalidaciones

Convalidaciones entre los créditos del CFGS alojamiento LOGSE y las unidades formativas del currículo que se establecen en este Decreto

Créditos del CFGS alojamiento	Unidades formativas de los módulos profesionales del CFGS gestión de alojamientos turísticos
Formación y orientación laboral	Unidades formativas del módulo profesional de formación y orientación laboral: UF 1: incorporación al trabajo
Síntesis	Unidades formativas del módulo profesional de proyecto: UF 1: proyecto de gestión de alojamiento turístico

10. Correspondencias

10.1 Correspondencia de las unidades de competencia con los módulos profesionales que forman parte del currículo de este ciclo formativo para la convalidación

Unidades de competencia del Catálogo de cualificaciones profesionales de Cataluña	Módulos profesionales
UC_1-0263-11_3: ejecutar y controlar las reservas y acciones comerciales en la recepción hotelera	Marketing turístico
UC_2-0264-11_3: realizar las actividades propias de la recepción hotelera	Recepción y reservas Protocolo y relaciones públicas
UC_2-0265-11_3: gestionar departamentos del área de alojamiento	Recepción y reservas Gestión del departamento de pisos
UC_2-1067-11_3: definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención a los clientes	Gestión del departamento de pisos Protocolo y relaciones públicas
UC_2-1068-11_3: supervisar los procesos del departamento de pisos	Gestión del departamento de pisos
UC_2-1057-11_2: comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas	Inglés (*)

(*) Se puede convalidar de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 66.4 de la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación.

10.2 Correspondencia de los módulos profesionales que forman parte del currículo de este ciclo formativo con las unidades de competencia para la acreditación

Módulos profesionales	Unidades de competencia del Catálogo de cualificaciones profesionales de Cataluña
Recepción y reservas Marketing turístico Estructura del mercado turístico	UC_1-0263-11_3: ejecutar y controlar las reservas y acciones comerciales en la recepción hotelera
Recepción y reservas Protocolo y relaciones públicas	UC_2-0264-11_3: realizar las actividades propias de la recepción hotelera
Recepción y reservas	

CVE-DOGC-B-13064104-2013

Gestión del departamento de pisos Recursos humanos en el alojamiento	UC_2-0265-11_3: gestionar departamentos del área de alojamiento
Dirección de alojamientos turísticos	UC_2-1042-11_2: gestionar y comercializar servicios propios del alojamiento rural
Protocolo y relaciones públicas Gestión del departamento de pisos Recursos humanos en el alojamiento	UC_2-1067-11_3: definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención a los clientes
Gestión del departamento de pisos	UC_2-1068-11_3: supervisar los procesos del departamento de pisos
Inglés	UC_2-1057-11_2: comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas

(13.064.104)