

DECRETO 69/2009, de 24 de septiembre, por el que se establece el Currículo correspondiente al Título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos en la Comunidad de Castilla y León.

El artículo 73.1 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, atribuye a la Comunidad de Castilla y León la competencia de desarrollo legislativo y ejecución de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, de acuerdo con el derecho a la educación que todos los ciudadanos tienen, según lo establecido en el artículo 27 de la Constitución Española y las leyes orgánicas que lo desarrollan.

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, establece en el artículo 10.1 que la Administración General del Estado, determinará los títulos y los certificados de profesionalidad, que constituirán las ofertas de formación profesional referidas al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

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

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

Por otro lado, el artículo 17 del citado Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, dispone que las Administraciones educativas establecerán los currículos de las enseñanzas de formación profesional respetando lo en él dispuesto y en las normas que regulen los títulos respectivos.

Posteriormente, el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas y dispone en el artículo 1, que sustituye a la regulación del título de Técnico Superior en Alojamiento, contenido en el Real Decreto 2216/1993, de 17 de diciembre.

El presente Decreto establece el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos en la Comunidad de Castilla y León teniendo en cuenta los principios generales que han de orientar la actividad educativa, según lo previsto en el artículo 1 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. Se pretende dar respuesta a las necesidades generales de cualificación de los recursos humanos para su incorporación a la estructura productiva de la Comunidad de Castilla y León.

En su virtud, la Junta de Castilla y León, a propuesta del Consejero de Educación, previo informe del Consejo de Formación Profesional de Castilla y León y dictamen del Consejo Escolar de Castilla y León, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de 24 de septiembre de 2009

DISPONE

Artículo 1.– Objeto y ámbito de aplicación.

El presente Decreto tiene por objeto establecer el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos en la Comunidad de Castilla y León, que se incorpora como Anexo I.

Artículo 2.– Autonomía de los centros.

1. Los centros educativos dispondrán de la necesaria autonomía pedagógica, de organización y de gestión económica, para el desarrollo de las enseñanzas y su adaptación a las características concretas del entorno socioeconómico, cultural y profesional. Los centros autorizados para impartir el ciclo formativo concretarán y desarrollarán el currículo mediante las programaciones didácticas de cada uno de los módulos profesionales que componen el ciclo formativo en los términos establecidos en este Decreto en el marco general del proyecto educativo de centro y en función de las características de su entorno productivo.

2. La Consejería competente en materia de educación favorecerá la elaboración de proyectos de innovación, así como de modelos de progra-

mación docente y de materiales didácticos que faciliten al profesorado el desarrollo del currículo.

3. Los centros, en el ejercicio de su autonomía, podrán adoptar experimentaciones, planes de trabajo, formas de organización o ampliación del horario escolar en los términos que establezca la Consejería competente en materia de educación, sin que, en ningún caso, se impongan aportaciones a las familias ni exigencias para la misma.

Artículo 3.– Requisitos de los centros para impartir estas enseñanzas.

Todos los centros de titularidad pública o privada que ofrezcan enseñanzas conducentes a la obtención del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos se ajustarán a lo establecido en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación y en las normas que lo desarrollen, y en todo caso, deberán cumplir los requisitos que se indican en el artículo 52 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, además de lo establecido en su propia normativa.

Artículo 4.– Módulos profesionales de Formación en Centros de Trabajo y Proyecto de Gestión de Alojamiento Turístico.

1. Los módulos profesionales de Proyecto de Gestión de Alojamiento Turístico y Formación en Centros de Trabajo deberán ajustarse a los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación previstos en el Anexo I de este Decreto, correspondiendo a los centros educativos concretar la programación específica de cada alumno, de acuerdo con las orientaciones metodológicas y las características del centro del trabajo.

2. El módulo profesional de Proyecto de Gestión de Alojamiento Turístico se realizará, preferentemente, a lo largo del período de realización del módulo de Formación en Centros de Trabajo.

3. El módulo profesional de Proyecto de Gestión de Alojamiento Turístico puede ser equivalente con el desarrollo de un Proyecto de Innovación en el que participe el alumno cuando tenga un componente integrador de los contenidos de los módulos que constituyen el ciclo formativo.

Artículo 5.– Adaptaciones curriculares.

1. Con objeto de ofrecer a todas las personas la oportunidad de adquirir una formación básica, ampliar y renovar sus conocimientos, habilidades y destrezas de modo permanente y facilitar el acceso a las enseñanzas de formación profesional, la Consejería competente en materia de educación podrá flexibilizar la oferta del ciclo formativo de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos permitiendo, principalmente a los adultos, la posibilidad de combinar el estudio y la formación con la actividad laboral o con otras actividades, respondiendo así a las necesidades e intereses personales.

2. También se podrá adecuar las enseñanzas de este ciclo formativo a las características de la educación a distancia, así como a las características de los alumnos con necesidades educativas específicas.

Artículo 6.– Enseñanzas impartidas en lenguas extranjeras o en lenguas cooficiales de otras Comunidades Autónomas.

1. Teniendo en cuenta que la promoción de la enseñanza y el aprendizaje de lenguas y de la diversidad lingüística debe constituir una prioridad de la acción comunitaria en el ámbito de la educación y la formación, la Consejería competente en materia de educación podrá autorizar que todos o determinados módulos profesionales del currículo se impartan en lenguas extranjeras o en lenguas cooficiales de otra Comunidad Autónoma, sin perjuicio de lo que se establezca al respecto en su normativa específica y sin que ello suponga modificación de currículo establecido en el presente Decreto.

2. Los centros autorizados deberán incluir en su proyecto educativo los elementos más significativos del proyecto lingüístico autorizado.

Artículo 7.– Oferta a distancia del título.

1. Los módulos profesionales que forman las enseñanzas del ciclo formativo de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos podrán ofertarse a distancia, siempre que se garantice que el alumnado puede conseguir los resultados de aprendizaje de los mismos, de acuerdo con lo dispuesto en este Decreto.

2. La Consejería competente en materia de educación establecerá los módulos profesionales susceptibles de ser impartidos a distancia y el porcentaje de horas de cada uno de ellos que tienen que impartirse en régimen presencial.

Artículo 8.– Organización y distribución horaria.

Los módulos profesionales del ciclo formativo de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos se organizan en dos cursos académicos. Su distribución en cada uno de ellos y la asignación horaria semanal se recoge en el Anexo II.

Artículo 9.– Profesorado.

1. Los aspectos referentes al profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos son los establecidos en el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, y se reproducen en el Anexo III.

2. Además de lo anteriormente indicado y de conformidad con el artículo 4.2 del Real Decreto 1834/2008, de 8 de noviembre, por el que se definen las condiciones de formación para el ejercicio de la docencia en la educación secundaria obligatoria, el bachillerato, la formación profesional y las enseñanzas de régimen especial y se establecen las especialidades de los cuerpos docentes de enseñanza secundaria, la atribución docente a especialidades del cuerpo de profesores de enseñanza secundaria se extenderá a las especialidades docentes del cuerpo de catedráticos de enseñanza secundaria que se establecen en el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre.

3. Por otro lado, las especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales de «Inglés para el alojamiento», «Segunda lengua extranjera para el alojamiento, francés» y «Gestión de un departamento de comidas y bebidas en un pequeño establecimiento hotelero», serán las establecidas en el punto 2 del apartado A del Anexo III.

Asimismo, las titulaciones requeridas para la impartición de dichos módulos profesionales que formen el título para el profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras Administraciones distintas de las educativas, serán las establecidas en el punto 2 del apartado C del Anexo III. En todo caso, se exigirá que las enseñanzas conducentes a las titulaciones citadas engloben los objetivos de los módulos profesionales o se acredite, mediante «certificación», una experiencia laboral de, al menos, tres años en el sector vinculado a la familia profesional, realizando actividades productivas en empresas relacionadas implícitamente con los resultados de aprendizaje.

Artículo 10.– Espacios y equipamientos.

1. Los espacios necesarios para el desarrollo de las enseñanzas del ciclo formativo de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos se recogen en el Anexo IV y son los establecidos en el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, a los que se incorpora un nuevo espacio de Taller de Bar-Cafetería.

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

- a) La superficie se establecerá en función del número de personas que ocupen el espacio formativo y deberá permitir el desarrollo de las actividades de enseñanza-aprendizaje con la «ergonomía» y la movilidad requerida dentro del mismo.
 - b) Cubrir la necesidad espacial de mobiliario, equipamiento e instrumentos auxiliares de trabajo, así como la observación de los espacios o superficies de seguridad de las máquinas y equipos en su funcionamiento.
 - c) Cumplir con la normativa referida a la prevención de riesgos laborales, la seguridad y salud en el puesto de trabajo y cuantas otras normas les sean de aplicación.
3. Los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por diferentes grupos de alumnos que cursen el mismo u otros ciclos formativos, o etapas educativas.

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

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

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

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

6. La Consejería competente en materia de educación velará para que los espacios y el equipamiento sean los adecuados en cantidad y características para el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje que se derivan de los resultados de aprendizaje de los módulos correspondientes y garantizar así la calidad de estas enseñanzas.

Artículo 11.– Acceso y vinculación a otros estudios y, correspondencia de módulos profesionales con las unidades de competencia.

El acceso y vinculación a otros estudios y la correspondencia de módulos profesionales con las unidades de competencia son los establecidos en el Capítulo IV del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, y se reproducen en el Anexo V.

Artículo 12.– Principios metodológicos generales.

1. La metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente.

2. Las enseñanzas de formación profesional para personas adultas se organizarán con una metodología flexible y abierta, basada en el autoaprendizaje.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.– Calendario de implantación.

1. La implantación de los contenidos curriculares establecidos en el presente Decreto tendrá lugar en el curso escolar 2009/2010 para el primer curso del ciclo formativo y en el curso escolar 2010/2011 para el segundo curso del ciclo formativo.

2. El alumnado de primer curso que deba repetir, se matriculará de acuerdo con el nuevo currículo, teniendo en cuenta su calendario de implantación.

3. En el curso 2010/2011, los alumnos con el módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo pendiente se podrán matricular, excepcionalmente, de este módulo profesional de acuerdo con el currículo que los alumnos venían cursando.

Segunda.– Titulaciones equivalentes y vinculación con capacitaciones profesionales.

1. De acuerdo con lo establecido en la disposición adicional trigésimoprimera de la Ley Orgánica 2/2006, de Educación, los títulos de Técnico Especialista de la Ley 14/1970, de 4 de agosto, General de Educación y Financiamiento de la Reforma Educativa, que a continuación se relacionan, tendrán los mismos efectos profesionales y académicos que el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, establecido en el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre:

- a) Técnico Especialista en Administración Hostelera, rama Hostelería y Turismo.
- b) Técnico Especialista en Recepción, rama Hostelería y Turismo.

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

3. La formación establecida en el presente Decreto para el módulo profesional de Formación y Orientación Laboral, incluye un mínimo de 50 horas, que capacita para llevar a cabo responsabilidades profesionales equivalentes a las que precisan las actividades de nivel básico en prevención de riesgos laborales, establecidas en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

4. Los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos del módulo profesional de Inglés comprenden todo lo relacionado con lo establecido en la unidad de competencia UC1057-2 como herramienta útil para facilitar el ejercicio profesional. Incluye también otras competencias lingüísticas propias del título académico. Por tanto, esta circunstancia queda reflejada en el Anexo V.

Tercera.— Equivalencia a efectos de docencia en los procedimientos selectivos de ingreso en el Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional.

En los procesos selectivos convocados por la Consejería competente en materia de educación, se declaran equivalentes a efectos de docencia las titulaciones de Técnico Especialista y Técnico Superior en una especialidad de formación profesional, siempre que se acredite una experiencia docente en la misma de, al menos, dos años en centros educativos públicos dependientes de la Consejería competente en materia de educación, cumplidos a 31 de agosto de 2007.

Cuarta.— Accesibilidad universal en las enseñanzas de este título.

La Consejería competente en materia de educación adoptará las medidas necesarias para que el alumnado pueda acceder y cursar este ciclo formativo en las condiciones establecidas en la disposición final décima de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Quinta.— Regulación del ejercicio de la profesión.

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

2, Asimismo, las equivalencias de titulaciones académicas establecidas en el apartado 1 de la disposición adicional tercera del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, se entenderán sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones que habilitan para el ejercicio de las profesiones reguladas.

Sexta.— Certificación académica de la formación de nivel básico en prevención de riesgos laborales.

La Consejería competente en materia de educación expedirá una certificación académica de la formación de nivel básico en prevención de riesgos laborales, al alumnado que haya superado el bloque B del módulo profesional de Formación y Orientación Laboral, de acuerdo con el procedimiento que se establezca al efecto.

Séptima.— Autorización de los centros educativos.

1. Todos los centros de titularidad pública o privada que, en la fecha de entrada en vigor de este Decreto, tengan autorizadas enseñanzas conducentes a la obtención del título de Técnico Superior en Alojamientos, regulado en el Real Decreto 2216/1993, de 17 de diciembre, quedarán autorizados para impartir el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos que se establece en el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre.

2. Dichos centros deberán adaptar el número de grupos que tienen autorizados, a los que resultan necesarios para impartir el nuevo título, mediante la correspondiente modificación de su autorización.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Derogación normativa.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en el presente Decreto.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.— Desarrollo normativo.

Se faculta al titular de la Consejería competente en materia de educación para dictar cuantas disposiciones sean precisas para la interpretación, aplicación y desarrollo de lo dispuesto en este Decreto.

Segunda.— Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, a 24 de septiembre de 2009.

*El Presidente de la Junta
de Castilla y León,*
Fdo.: JUAN VICENTE HERRERA CAMPO

El Consejero de Educación,
Fdo.: JUAN JOSÉ MATEOS OTERO

ANEXO I

1. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO

- 1.1. DENOMINACIÓN: Gestión de Alojamientos Turísticos.
- 1.2. FAMILIA PROFESIONAL: Hostelería y Turismo.
- 1.3. NIVEL: Formación Profesional de Grado Superior.
- 1.4. DURACIÓN DEL CICLO FORMATIVO: 2.000 horas.
- 1.5. REFERENTE EUROPEO: CINE-5b (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).
- 1.6. CÓDIGO: HOT01S.

2. CURRÍCULO

2.1. Sistema productivo.

2.1.1. Perfil Profesional.

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

2.1.2. Competencia general.

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

2.1.3. Competencias profesionales, personales y sociales.

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

- a) Coordinar los servicios propios de los establecimientos de alojamiento turístico, disponiendo las estructuras organizativas óptimas para la gestión y control de sus departamentos.
- b) Detectar oportunidades de negocio y nuevos mercados, y aplicar métodos innovadores, analizando las alternativas de inversión y financiación ligadas a ellos.
- c) Analizar el mercado y comercializar el producto base propio del alojamiento, así como los servicios y productos complementarios, gestionando las reservas con criterios de eficiencia empresarial.
- d) Controlar y supervisar el departamento de pisos, estableciendo los recursos humanos y materiales, pudiendo prestar el servicio, en su caso.
- e) Controlar y supervisar el departamento de recepción, pudiendo prestar el servicio, en su caso, y asegurando la atención al cliente con los niveles de calidad establecidos.
- f) Organizar y promocionar eventos en el propio establecimiento, en coordinación con los diferentes departamentos implicados, gestionando los recursos humanos y materiales necesarios.
- g) Supervisar la correcta atención al cliente, el servicio postventa y la gestión de quejas y reclamaciones, para conseguir su satisfacción.
- h) Proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores, adecuando y empleando las tecnologías de la información y la comunicación.
- i) Supervisar el cumplimiento de las normas relativas a seguridad laboral, medioambiental y de higiene en los establecimientos de alojamiento turístico.
- j) Motivar al personal a su cargo, delegar funciones y tareas, promoviendo la participación y el respeto, las actitudes de tolerancia y los principios de igualdad de oportunidades.
- k) Mantener el espíritu empresarial para la generación de su propio empleo.
- l) Cumplir con los objetivos de la producción, colaborando con el equipo de trabajo y actuando conforme a los principios de responsabilidad y tolerancia.

- m) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
- n) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
- ñ) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- o) Gestionar su carrera profesional analizando las oportunidades de empleo, autoempleo y de aprendizaje.
- p) Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.

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

Cualificaciones profesionales completas:

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

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

UC0264_3: Realizar las actividades propias de la recepción.

UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.

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

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

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

UC1068_3: Supervisar los procesos del departamento de pisos.

UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.

Cualificaciones profesionales incompletas:

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

UC1042_2: Gestionar y comercializar servicios propios del alojamiento rural.

2.2. Entorno productivo.

2.2.1. Entorno profesional.

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

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

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

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

2.2.2. Prospectiva del título en el sector o sectores.

La Consejería competente en materia de educación tendrán en cuenta, al desarrollar el currículo correspondiente, las siguientes consideraciones:

- Los establecimientos de alojamiento turístico, que en un principio daban respuesta a un tipo de clientela vacacional tradicional, han ido evolucionando, añadiendo una gama más amplia de oferta al producto base. Este hecho ha ido ligado a la incorporación de sistemas de gestión más modernos, así como a la introducción nuevos modelos de alojamiento. Los consumidores, por su parte, han ido adquiriendo una cultura de viaje, tanto por ocio como de trabajo, que ha producido el incremento de la frecuencia de los desplazamientos, destinos y tipos de alojamiento. La facilidad para comparar los productos de alojamiento existentes en cada momento en el sector hace que el consumidor sea cada vez más exigente y busque servicios más novedosos y personalizados.
- Las empresas españolas han evolucionado con rapidez, anticipándose incluso a cambios en el sector, por lo que resulta imprescindible contar, cada vez más, con profesionales mejor preparados que sean capaces de adaptarse, prever y anticiparse a la evolución cambiante del mercado de la gestión de los distintos establecimientos turísticos y afines.
- Diferentes informes oficiales (procedentes de la Organización Internacional del Trabajo, Organización Mundial del Turismo, entre otros), apuntan a una doble tendencia en el turismo y concretamente en el sector del alojamiento: la introducción en la gestión de las nuevas tecnologías, así como la internacionalización de la industria hotelera. La consolidación y expansión del euro como moneda de intercambio, la liberación del sector del transporte aéreo, con la aparición de compañías de bajo coste, así como la creciente integración de los sectores turísticos, comercio y ocio, se han mostrado como factores de influencia decisivos en los cambios que se mencionan.
- Otro punto crucial es la dificultad que tiene el sector para atraer y conservar a trabajadores cualificados y la mejora de la formación profesional continua de éstos. Todo ello es necesario para estabilizar la fuerza del trabajo en el sector y, al tiempo, incrementar la productividad de las empresas y la calidad de los servicios.
- Lo anterior está íntimamente ligado a la implantación de nuevas formas de gestión del alojamiento, desarrolladas en paralelo a las nuevas tecnologías. La tendencia general de éstas se mueve hacia un aumento de la responsabilidad del trabajador, la formación polivalente, el trabajo en equipo y la coordinación entre los miembros del mismo.

2.2.3. Entorno productivo de Castilla y León.

El Turismo en Castilla y León constituye una de las principales fuentes generadoras de ingresos y empleo, siendo un eficaz instrumento para la dinamización local y la recuperación de espacios, especialmente en el ámbito rural. El Patrimonio cultural, artístico y natural ha sido desde siempre reclamo de visitantes procedentes del resto de España y del extranjero. Así, Castilla y León pasa por ser el líder nacional en la producción de servicios de Turismo Rural e, incluso, mantiene un gran potencial en cuanto a Turismo Urbano se refiere, incrementándose día a día las posibilidades de recibir grandes eventos profesionales.

Este Turismo precisa de la existencia de establecimientos debidamente equipados para la prestación de un servicio de alojamiento de calidad, y que dispongan, además, de las instalaciones adecuadas para atender las crecientes necesidades de los clientes.

El incremento de la demanda ha originado un considerable aumento de la oferta de plazas de alojamiento en nuestra Comunidad, lo que sin duda alguna se ve reflejado en la implantación de cadenas hoteleras de ámbito nacional e internacional.

Por otro lado, no debe olvidarse la gran importancia que en los últimos años ha supuesto el desarrollo del Turismo Rural, convirtiéndose nuestra Comunidad en líder nacional en cuanto a pernoctaciones se refiere. Las peculiaridades de este sector obligan a un modelo de organización basado en empresas de pequeño tamaño creadas a partir de iniciativas de autoempleo, en las cuales el propietario suele ser uno de los trabajadores.

2.3. Objetivos generales del ciclo formativo.

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

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

- b) Identificar los departamentos del establecimiento turístico analizando sus estructuras organizativas y sus funciones, para proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores.
- c) Analizar el sector turístico identificando los tipos de establecimientos, destinos turísticos y tendencias de la demanda para detectar oportunidades de negocio.
- d) Identificar los recursos económicos y financieros de la empresa interpretando los informes contables para proponer alternativas de inversión y financiación.
- e) Evaluar estrategias comerciales reconociendo las diferentes técnicas de marketing para comercializar los productos y servicios del establecimiento turístico.
- f) Caracterizar y aplicar los diferentes tipos y sistemas de reservas relacionándolos con sus implicaciones económicas para gestionar la ocupación.
- g) Analizar el departamento de pisos y el de recepción reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para controlarlos y supervisarlos.
- h) Caracterizar el departamento de recepción reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos para controlarlo, supervisarlos o realizarlos en su caso.
- i) Caracterizar el departamento de Comidas y Bebidas, supervisando y ejecutando, en su caso, tareas de organización, planificación y prestación de servicios.
- j) Analizar los diferentes tipos de eventos determinando los recursos propios y las necesidades de coordinación interdepartamentales para organizarlos y promocionarlos.
- k) Identificar y aplicar las normas de protocolo en la organización de actos institucionales y/o empresariales, utilizando además, técnicas de relaciones públicas, en la comunicación y atención con clientes.
- l) Relacionar la calidad del servicio prestado con los estándares establecidos aplicando las técnicas de atención al cliente para supervisar dicha atención.
- m) 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.
- n) Reconocer las estrategias de motivación del personal a su cargo determinando las funciones y tareas que son susceptibles de delegar para gestionarlo con eficiencia.
- ñ) Identificar las herramientas asociadas a las tecnológicas de la información y de la comunicación, reconociendo su potencial como elemento de trabajo para su aplicación.
- o) 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.
- p) Identificar las oportunidades que ofrece la realidad socio-económica de su zona, analizando las posibilidades de éxito propias y ajenas para mantener un espíritu emprendedor a lo largo de la vida.
- q) 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.
- r) 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.
- s) Reconocer las oportunidades de negocio, identificando y analizando demandas del mercado para crear y gestionar una pequeña empresa.
- t) 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.

2.4. Módulos profesionales.

Los módulos profesionales de este ciclo formativo son los que a continuación se relacionan:

- 0171. Estructura del mercado turístico.
- 0172. Protocolo y relaciones públicas.

- 0173. Marketing turístico.
- 0174. Dirección de alojamientos turísticos.
- 0175. Gestión del departamento de pisos.
- 0176. Recepción y reservas.
- 0177. Recursos humanos en el alojamiento.
- 0178. Comercialización de eventos.
- 0179. Inglés.
- 0180. Segunda lengua extranjera, Francés.
- 0181. Proyecto de gestión de Alojamiento Turístico.
- 0182. Formación y orientación laboral.
- 0183. Empresa e iniciativa emprendedora.
- CL04 Inglés para el alojamiento.
- CL05 Segunda lengua extranjera para el alojamiento, Francés.
- CL06 Gestión de un departamento de comidas y bebidas en un pequeño establecimiento hotelero.
- 0184. Formación en Centros de Trabajo.

Módulo Profesional: Estructura del mercado turístico.

Equivalencia en créditos ECTS: 7.

Código: 0171.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los elementos básicos que caracterizan el sector turístico.
- b) Se han definido los conceptos fundamentales para el correcto análisis del fenómeno turístico.
- c) Se ha evidenciado un correcto uso de los conceptos fundamentales del fenómeno turístico.
- d) Se han analizado el origen y la evolución del turismo.
- e) Se ha identificado la organización política del sector turístico español.
- f) Se han identificado y caracterizado las diferentes instituciones públicas o privadas relacionadas con el sector turístico.
- g) Se ha valorado la importancia de la actividad turística respecto al desarrollo económico y social del núcleo turístico.
- h) Se han seleccionado los posibles impactos que el desarrollo turístico puede provocar en los núcleos receptores.
- i) Se han relacionado propuestas de control que permitan un desarrollo sostenible de la actividad turística.
- j) Se han identificado los encuentros nacionales e internacionales en materia de turismo y su importancia para el sector.
- k) Se ha reconocido el uso de las nuevas tecnologías en el sector turístico y su impacto como elemento dinamizador en éste.

2. Establece las relaciones existentes entre el fenómeno turístico y la economía, analizando las consecuencias de su desarrollo en territorios determinados.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los aspectos que se advierten en el estudio del turismo como fenómeno económico.
- b) Se han seleccionado las fuentes a partir de las cuales pueden obtenerse los datos correspondientes al turismo español y al turismo internacional.
- c) Se han analizado las cifras obtenidos sobre el turismo nacional e internacional, identificando sus peculiaridades y evolución.
- d) Se han especificado los diferentes componentes y características propias de los consumos turísticos.
- e) Se han identificado los efectos que el turismo tiene sobre el desarrollo económico de los territorios.
- f) Se ha analizado el efecto multiplicador del turismo y su influencia sobre el desarrollo de los territorios.
- g) Se han identificado los efectos del Turismo sobre el empleo y su incidencia histórica.

- h) Se han identificado los efectos económicos del turismo en la Balanza de Pagos nacional y su relación con otros referentes económicos.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido las diferentes tipologías turísticas relacionándolas con las características básicas de las mismas.
- b) Se han localizado las distintas tipologías turísticas por su distribución geográfica.
- c) Se han relacionado los diferentes factores que influyen en la localización espacial según el tipo de turismo de la zona.
- d) Se han descrito las ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.
- e) Se ha analizado las tendencias de las tipologías turísticas nacionales.
- f) Se han analizado las tendencias de las tipologías turísticas internacionales.
- g) Se han valorado los factores que influyen en la demanda y la incidencia que podemos hacer sobre ellos y su distribución.
4. Analiza la oferta turística caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha definido la oferta turística junto con los elementos y estructura básica de la misma.
- b) Se han definido los diferentes componentes del producto turístico.
- c) Se han identificado las diferentes técnicas empleadas para la elaboración de inventarios y clasificación de acuerdo con las diferentes tipologías de recursos turísticos.
- d) Se han caracterizado los diferentes servicios que forman parte del producto turístico.
- e) Se han identificado las diferentes infraestructuras que conforman y permiten la creación y desarrollo de productos turísticos.
- f) Se han caracterizado los canales de intermediación turística, así como los nuevos sistemas de distribución.
- g) Se han diferenciado e identificado las características de las empresas de alojamiento turístico según su tipología y características básicas.
- h) Se han identificado las empresas de restauración atendiendo a la normativa vigente, su tipología y características básicas.
- i) Se han identificado las empresas de transporte atendiendo a sus características y medios empleados.
- j) Se han identificado los diferentes medios de transporte de carácter turístico y los servicios ligados a ellos.
- k) Se ha caracterizado la oferta complementaria desarrollada como consecuencia de la existencia del Turismo en los núcleos receptores.
- l) Se han descrito las peculiaridades del núcleo turístico.
- m) Se ha valorado la importancia del turismo en la economía del núcleo turístico.
- n) Se han caracterizado otras empresas y servicios relacionados con la actividad turística.
5. Caracteriza la demanda turística relacionando los diferentes factores y elementos que la motivan, así como sus tendencias actuales.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha conceptualizado y determinado los factores de la demanda turística.
- b) Se ha clasificado a los clientes por su tipología y nacionalidad.
- c) Se han identificado las características específicas de cada tipología de cliente.
- d) Se han descrito los diferentes elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda.
- e) Se han caracterizado las principales motivaciones de la demanda turística.
- f) Se ha caracterizado la estacionalización de la demanda y técnicas de desestacionalización.

- g) Se ha analizado la metodología de compra según el tipo de clientela.
- h) Se han investigado las tendencias actuales de la demanda, así como los mercados emergentes.
- i) Se ha valorado la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda turística.

Duración: 96 horas.

Contenidos:

1. Contextualización del sector turístico:

- Conceptos básicos de turismo:
 - Definición y evolución del concepto de turismo.
 - Formas de turismo.
 - Unidades básicas de turismo. El turista y el visitante.
 - Las corrientes o flujos turísticos. Factores que inciden en su creación y desarrollo.
 - Núcleos turísticos: Núcleos receptores y núcleos emisores.
 - La estacionalidad:
 - Estacionalidad de la oferta.
 - Estacionalidad de la demanda.

- Evolución del turismo.
- Organización de las Administraciones Públicas y sus competencias en materia de Turismo.
- Entidades públicas y privadas de ámbito local, regional, nacional e internacional relacionadas con el sector turístico.
- Valoración del impacto de la actividad turística en el desarrollo de un núcleo poblacional. Turismo y Desarrollo sostenible.
- Valoración de las nuevas tecnologías como fuentes de información y promoción turística.
- Valoración del profesional turístico en el ámbito de su profesión.

2. Turismo y economía:

- El turismo en España. Estadística de Turismo.
- El turismo mundial. Organizaciones y datos estadísticos.
- El consumo turístico. Primario y secundario. Características del consumo turístico.
- Efectos económicos del turismo: El efecto multiplicador. Efectos sobre el empleo.
- Influencia del turismo en la Balanza de Pagos.

3. Identificación de las tipologías turísticas y sus tendencias:

- Tipologías turísticas y sus características. Turismo de sol y playa, Turismo de congresos y convenciones, Turismo cultural, entre otros.
- Localización geográfica de las principales tipologías turísticas.
- Tendencias de las tipologías turísticas nacionales.
- Tendencias de las tipologías turísticas internacionales.

4. Análisis de la oferta turística:

- La oferta turística. Concepto de oferta en el sector turístico.
- El producto turístico. Componentes:
 - Recursos turísticos.
 - Servicios y equipamientos turísticos.
 - Infraestructuras.
- Concepto de recurso turístico:
 - Clasificación de los recursos turísticos.
 - Tipologías de recursos turísticos.
 - Inventarios de recursos turísticos. Técnicas para su elaboración: PART (Planes de Aprovechamiento de Recursos Turísticos), TIRAT (Typologie Intégrée Les Ressources et Activités Touristiques).
- Clasificación de los servicios turísticos:
 - Servicios turísticos básicos.
 - Servicios turísticos secundarios.
- Las infraestructuras en el turismo:
 - Red de carreteras española y europea.

- Red ferroviaria española y europea.
 - Puertos.
 - Aeropuertos.
 - La intermediación turística. Canales de distribución:
 - Agencias de viajes y Turoperadores.
 - Centrales de reservas.
 - Empresas de intercambios (multipropiedad).
 - Sistemas computerizados.
 - Organizaciones Profesionales de Congresos (OPC's).
 - Empresas de alojamientos turísticos:
 - Alojamientos hoteleros.
 - Alojamientos extrahoteleros.
 - Empresas de restauración:
 - Restaurantes, bares y cafeterías.
 - Catering.
 - Otras empresas/servicios turísticos:
 - Servicios de información, asistencia y guía turística.
 - La animación turística.
 - Empresas de Turismo activo.
 - Los medios de transporte:
 - Transporte aéreo.
 - Transporte terrestre.
 - Transporte fluvial y marítimo.
 - Servicios «no turísticos» prestados en los núcleos receptores: la oferta complementaria.
 - El núcleo turístico receptor como aglutinador de la oferta turística.
 - Importancia económica del turismo para el núcleo turístico.
 - Normativa vigente.
5. Caracterización de la demanda turística:
- Tipologías de cliente.
 - Elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda turística.
 - Motivaciones de la demanda turística.
 - Estacionalidad de la demanda. Acciones de desestacionalización.
 - Tendencias actuales de la demanda turística.
 - Valoración de la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda.

Orientaciones metodológicas.

Este módulo profesional tiene como objetivo principal conseguir que el alumnado conozca el fenómeno turístico desde sus orígenes hasta nuestros días para que sean capaces de identificar cada uno de sus componentes y participantes, de manera que puedan realizar su propio análisis de su entorno más próximo.

El profesor que imparta este módulo debe hacerlo incluyendo para el desarrollo de los contenidos una combinación de técnicas expositivas y participativas para conseguir que el alumno, a través del debate, identificando las características de su entorno, sea capaz de justificar y valorar cada uno de los elementos propios del sector y su influencia en el desarrollo turístico, económico, laboral, cultural y social.

Un componente muy importante en el desarrollo de este módulo será el trabajo de campo identificando aquellos recursos, servicios e infraestructuras característicos de su zona de influencia. En cualquier caso, los aprendizajes serán basados en el conocimiento de su entorno turístico manteniendo el respeto al trabajo de cada titulado de la Familia Profesional de Hostelería y Turismo que debe cursar este módulo profesional. Para ello, se propondrán actividades tales como:

- Relacionar los servicios y equipamientos turísticos propios de un área determinada.
- Identificar los recursos turísticos reales y potenciales.
- Clasificar e inventariar recursos por las técnicas estudiadas.
- Identificar y clasificar las empresas participantes en el sector turístico.
- Describir infraestructuras.

- Realizar propuestas de creación de productos a partir de la identificación de componentes.

Lógicamente, no debe olvidarse el componente conceptual que tendrá el estudio de este módulo profesional y la necesidad de asegurar unos conocimientos que serán fundamentales en el desarrollo como profesional del sector turístico.

En cualquier caso, a lo largo de toda la formación que se imparte dentro de esta titulación de «Gestión de Alojamientos Turísticos» se debe conseguir que el alumnado, como consecuencia de una actitud profesional por parte del profesor, tenga una actuación verificable acerca de:

- Mantenerse dentro de unos estándares de calidad. Se debe entender la calidad como algo que está presente en el día a día y no como un concepto vacío, una expresión o algo a conseguir en el futuro.
- Actuar de acuerdo con las normas de seguridad e higiene en todas sus actuaciones en el centro educativo para forjar una actitud profesional.
- Cumplir con todas las exigencias legales relacionadas con la Prevención de Riesgos Laborales.
- Mostrar respeto por las necesidades de los clientes y su comportamiento dentro de los establecimientos de alojamiento.
- Mostrar respeto por el medio ambiente, el aprovechamiento racional de los recursos energéticos, tanto por motivos medioambientales como económicos y, si se tiene oportunidad, conocer y respetar el término de sostenibilidad.
- Actuar siempre con la actitud de respeto necesario hacia el entorno del aula, del taller, de los compañeros y del profesorado.
- Aplicar y mantenerse dentro de la deontología profesional del Sector, con todo lo que ello conlleva.
- Los alumnos deberán asumir como parte actitudinal de su formación en este módulo profesional, la uniformidad, plasmándose en el uso habitual y diario de prendas (uniforme) de trabajo para realizar prácticas. Esta necesidad se deriva de la realidad del sector productivo.

Estas actitudes deben formar parte de la evaluación del alumnado y, por tanto, formarán parte de la actuación y metodología didáctica del profesorado.

A la hora de impartir este módulo profesional, se tendrá en cuenta la necesidad de coordinación en contenidos, procesos y actividades procedimentales, con los profesores que imparta el módulo profesional siguiente:

- Dirección de alojamientos turísticos.

Módulo Profesional: Protocolo y relaciones públicas.

Equivalencia en créditos ETCS: 8.

Código: 0172.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha definido el concepto de protocolo.
- b) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional.
- c) Se han determinado los criterios para establecer la presidencia en los actos oficiales.
- d) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los invitados en función del tipo de acto a organizar.
- e) Se ha reconocido la normativa de protocolo y precedencias oficiales del Estado y otras instituciones.
- f) Se han realizado los programas protocolarios en función del evento a desarrollar.
- g) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.
- h) Se han diseñado diferentes tipos de invitaciones en relación con diferentes tipos de acto.
- i) Se ha determinado la ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.
- j) Se han proyectado y diseñado actos protocolarios.

2. Aplica el protocolo empresarial describiendo los diferentes elementos de diseño y organización según la naturaleza, el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado la naturaleza y el tipo de actos a organizar.
- b) Se ha diseñado un manual protocolario y de comunicación.
- c) Se ha tenido en cuenta la importancia de la primera impresión, y de los saludos y presentaciones iniciales.
- d) Se ha identificado el público al que va dirigido.
- e) Se han identificado los elementos de organización y diseño de actos protocolarios empresariales (presidencia, invitados, día, hora, lugar, etc.).
- f) Se ha verificado la correcta aplicación del protocolo durante el desarrollo del acto.
- g) Se ha enumerado la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo.
- h) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto a organizar.
- i) Se ha calculado el presupuesto económico del acto a organizar.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los fundamentos y principios de las RR.PP.
- b) Se han identificado y caracterizado los elementos de identidad corporativa en empresas e instituciones turísticas.
- c) Se han identificado las principales marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.
- d) Se ha identificado y clasificado el concepto de imagen corporativa y sus componentes.
- e) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas e instituciones turísticas.
- f) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.
- g) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación dependiendo del producto a comunicar.
- h) Se ha valorado el patrocinio de actividades como herramienta de las RRPP.
- i) Se han determinado los medios para organizar y planificar «Work Shops» y participar en ferias turísticas.
- j) Se han determinado los medios para organizar y planificar actividades y viajes de familiarización (fam-trip).
- k) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas e instituciones turísticas.
- l) Se han identificado y reconocido distintos entes y organismos institucionales encargados de la gestión de la imagen turística.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha definido el proceso de la comunicación, indicando sus objetivos, características, tipos y elementos de comunicación.
- b) Se ha puesto en valor la importancia de una correcta comunicación.
- c) Se han identificado las barreras a la comunicación.
- d) Se han aplicado soluciones para resolver los problemas en la comunicación.
- e) Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.
- f) Se han analizado los objetivos de una correcta atención al cliente.
- g) Se han caracterizado las técnicas de atención al cliente.
- h) Se han diferenciado las modalidades de atención al cliente.
- i) Se ha reconocido la importancia de la comunicación no verbal en el trato con clientes, tanto con la imagen personal, como con la expresión corporal.
- j) Se ha implementado la importancia de la imagen personal en el trato con clientes.

k) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo.

- l) Se han utilizado las técnicas de comunicación con el cliente.
- m) Se han aplicado diversas técnicas de expresión verbal y no verbal.
- n) Se han caracterizado los diferentes tipos de clientes.
- ñ) Se han demostrado las actitudes y aptitudes en los procesos de atención al cliente.
- o) Se ha relacionado la importancia de la atención al cliente con la fidelización del mismo.
- p) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.
- q) Se han aplicado con resultados óptimos las técnicas de dinamización e interacción grupal.

5. Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas a una correcta satisfacción del cliente.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- b) Se han reconocido los principales motivos de quejas de los clientes en las empresas de hostelería y turismo.
- c) Se ha puesto en práctica un correcto trato y gestión de las quejas y/o reclamaciones de clientes.
- d) Se han identificado los diferentes canales de comunicación de las quejas, reclamaciones o sugerencias y su jerarquización dentro de la organización.
- e) Se han usado las herramientas informáticas más idóneas para el tratamiento de la información y documentación generada.
- f) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.
- g) Se ha valorado la resolución de quejas, reclamaciones y sugerencias como técnica de fidelización de clientes.
- h) Se han establecido las fases a seguir en la gestión de quejas y reclamaciones para conseguir la satisfacción del cliente dentro de su ámbito de competencia.
- i) Se ha cumplido la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.
- j) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor y el usuario en las empresas de alojamiento.
- k) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de cliente.
- b) Se ha conseguido una actitud de empatía.
- c) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.
- d) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros.
- e) Se han puesto en práctica con éxito las normas de educación y relaciones sociales básicas.
- f) Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional.
- g) Se ha seguido una actitud de discreción.
- h) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

Duración: 96 horas.

Contenidos:

- 1. Aplicación del protocolo institucional:
 - Definición del concepto de protocolo.
 - Definición del concepto de protocolo institucional.
 - Sistemas de organización de invitados. Tipos de presidencias en actos protocolarios. Sistemas de organización de las presidencias.
 - Interés por la normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las Comunidades Autónomas.

- Conceptos básicos de vexilología. Normativa sobre ordenación y disposición de banderas y mástiles.
- Documentación del acto a organizar.
- Proyección de actos protocolarios.
- 2. Aplicación del protocolo empresarial:
 - Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.
 - Identificación del público objetivo y adecuación del acto.
 - Manual protocolario y de comunicación de una empresa. El cuidado de la primera impresión. El saludo inicial y las presentaciones.
 - Actos protocolarios empresariales.
 - Cálculo de costes en los que se incurre en la organización del acto.
 - Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar:
 - Diseño y planificación de actos protocolarios.
 - Programación de actos protocolarios.
 - Emisión de la documentación del acto a organizar.
 - Técnicas de distribución de los comensales en actos protocolarios de restauración:
 - Sistema cartesiano.
 - Sistema del reloj.
 - Elaboración del mesero, tarjetas y planos de mesa.
 - Cronogramas.
 - Formas de mesa.
 - Adecuación de las presidencias a la distribución y organización del salón. Diseño de espacios y cronogramas de actividad.
 - Banquetes, cócteles y recepciones.
 - Signos convencionales aplicados al protocolo de la restauración.
 - Tratamiento a personas.
 - Actos protocolarios relacionados con medios de comunicación social: el «tour de table», la rueda de prensa y la conferencia de prensa.
 - Actos protocolarios relacionados con la negociación: recepción de delegaciones, disposición de mesas, actos de negociación, firma de acuerdos.
- 3. Aplicación de los fundamentos y los elementos de las RR.PP. en el ámbito turístico:
 - Definición del concepto de RRPP.
 - Aplicación y valoración de las RRPP. en el ámbito turístico empresarial e institucional.
 - Recursos de las relaciones públicas.
 - Definición y valoración de la imagen corporativa, y sus elementos.
 - Tipos de imagen.
 - El patrocinio de actividades como herramienta de las RRPP.
 - Organización y planificación de «Work Shops» y participación en ferias turísticas.
 - Organización y planificación de actividades y viajes de familiarización (fam-trip).
 - La imagen del turismo español. Turespaña. Oficinas de información turística en España y en el extranjero.
 - La imagen del turismo de Castilla y León. Sotur y otros entes locales. Oficinas de información turística.
- 4. Comunicación con los clientes:
 - Proceso de la comunicación. Objetivos, características, tipos y elementos de comunicación.
 - Importancia de la comunicación.
 - Barreras a la comunicación. La distorsión del mensaje. Problemas y soluciones a la distorsión del mensaje.
 - Comunicación no verbal. Imagen personal. Pulcritud, indumentaria y uniformidad. La expresión corporal y lenguaje gestual.
 - La comunicación escrita. Documentación básica vinculada a la prestación de servicios. Escritos comerciales y documentos oficiales. Las nuevas tecnologías en la comunicación.

- Comunicación verbal. Aspectos relevantes y reglas de la comunicación verbal. La escucha activa. La atención telefónica.
- Variables de la atención al cliente.
- Modalidades de atención al cliente. Técnicas de comunicación y atención al cliente. Contacto directo y contacto no directo.
- Puntos clave de una buena atención al cliente según la fase de contacto de este con la empresa.
- Habilidades sociales: Empatía, receptividad, asertividad.
- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
- Atención personalizada como base de la fidelización del cliente.
- Desarrollo de técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas a las empresas turísticas.
- 5. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias:
 - Definición de quejas, reclamaciones y sugerencias.
 - Principales motivos de quejas del cliente de las empresas de hostelería y turismo, y su tratamiento.
 - Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.
 - Elementos de recogida de quejas, reclamaciones o sugerencias. La hoja de reclamaciones.
 - Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.
 - Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones.
 - Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.
 - Resolución de quejas y reclamaciones como técnica de fidelización de clientes.
- 6. Actitudes de atención al cliente:
 - Actitud de servicio al cliente. Definición y aplicación de la empatía y de la simpatía.
 - Actitud de respeto hacia clientes, superiores, personal dependiente y compañeros. Puesta en práctica de normas básicas de educación y sentido común.
 - Actitud profesional, tanto de habilidades técnicas como personales.
 - El valor de la discreción dentro del ámbito laboral.
 - El valor de la imagen corporativa.

Orientaciones metodológicas.

Este módulo profesional tiene como objetivo principal conseguir que el alumnado sea capaz de aplicar técnicas protocolarias y determinar como actuar ante diferentes situaciones en las que pueden verse obligados a intervenir en presencia de clientes. Por ello, el profesor debe determinar una estrategia de trabajo muy relacionada con todos aquellos módulos profesionales que desarrollen contenidos basados en procesos de atención al cliente.

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

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

- Protocolo institucional básico.
 - Protocolo empresarial.
 - Proceso de comunicación con los clientes.
 - La imagen corporativa y las relaciones públicas en el ámbito turístico.
 - Elementos de una correcta atención al cliente.
 - Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
 - Actitudes básicas referentes a una correcta atención al cliente.
- Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:
- Trabajar las actitudes del alumnado en referencia a todos los aspectos relacionados con la atención, la comunicación y el trato al cliente.
 - Desarrollar y manejar habilidades para la correcta comunicación.
 - Valorar y poner en práctica actitudes relacionadas con el servicio.
 - Dotarlos de herramientas básicas de protocolo institucional.
 - Análisis y proyección del protocolo en los actos empresariales.
 - Herramientas de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.

El profesor que imparta este módulo debe hacerlo incluyendo para el desarrollo de los contenidos ejercicios y prácticas relacionados con:

- Actividades en los que se organicen distintos eventos, partiendo desde los diversos tipos de actos posibles y la gama de servicios que forman cada evento, hasta la planificación y supervisión del mismo, aplicando en todo momento las normas de protocolo institucional y/o empresarial.
- Supuestos prácticos de organización de invitados y tipos de presidencias.
- Aplicación, en supuestos prácticos, de la normativa de precedencias.
- Aplicación, en supuestos prácticos, de la normativa de sobre la ordenación de mástiles y banderas.
- Montaje de salones y mise en place de mesas.
- Supuestos de comunicación entre alumnos, intercambiando distintos roles entre ellos, bajo la supervisión y planificación del profesor.
- Resolución de quejas y atención a clientes.

En cualquier caso, a lo largo de toda la formación que se imparte dentro de esta titulación de «Gestión de Alojamientos Turísticos» se debe conseguir que el alumnado, como consecuencia de una actitud profesional por parte del profesor, tenga una actuación verificable acerca de:

- Mantenerse dentro de unos estándares de calidad. Se debe entender la calidad como algo que está presente en el día a día y no como un concepto vacío, una expresión o algo a conseguir en el futuro.
- Actuar de acuerdo con las normas de seguridad e higiene en todas sus actuaciones en el centro educativo para forjar una actitud profesional.
- Cumplir con todas las exigencias legales relacionadas con la Prevención de Riesgos Laborales.
- Mostrar respeto por las necesidades de los clientes y su comportamiento dentro de los establecimientos de alojamiento.
- Mostrar respeto por el medio ambiente, el aprovechamiento racional de los recursos energéticos, tanto por motivos medioambientales como económicos y, si se tiene oportunidad, conocer y respetar el término de sostenibilidad.
- Actuar siempre con la actitud de respeto necesario hacia el entorno del aula, del taller, de los compañeros y del profesorado.
- Aplicar y mantenerse dentro de la deontología profesional del Sector, con todo lo que ello conlleva.
- Los alumnos deberán asumir como parte actitudinal de su formación en este módulo profesional, la uniformidad, plasmándose en el uso habitual y diario de prendas (uniforme) de trabajo para realizar prácticas. Esta necesidad se deriva de la realidad del sector productivo.

Estas actitudes deben formar parte de la evaluación del alumnado y, por tanto, formarán parte de la actuación y metodología didáctica del profesorado.

A la hora de impartir este módulo profesional, se tendrá en cuenta la necesidad de coordinación en contenidos, procesos y actividades procedimentales, con el profesorado que impartan los módulos profesionales siguientes:

- Recepción y Reservas.
- Comercialización de Eventos.
- Gestión del Departamento de Pisos.
- Gestión de un departamento de Comidas y Bebidas.

Módulo Profesional: Marketing turístico.

Equivalencia en créditos ECTS: 10.

Código: 0173.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha definido el concepto de marketing.
- b) Se han identificado las características de las empresas de servicios.

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

2. Caracteriza el proceso de investigación de mercados en el ámbito del marketing turístico analizando y clasificando las distintas etapas de la investigación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los objetivos que se pretenden alcanzar con la investigación de mercados.
- b) Se ha analizado la importancia de la investigación de mercado en la toma de decisiones dentro del ámbito del marketing.
- c) Se han definido y clasificado las diferentes fuentes de información del sector turístico, tanto públicas como privadas.
- d) Se han descrito las características de los distintos métodos de investigación de mercados.
- e) Se han caracterizado las distintas herramientas o técnicas de recogida de información.
- f) Se han identificado las etapas del proceso de investigación y analizando las decisiones a tomar en cada una de ellas.
- g) Se han planificado y elaborado distintos tipos de cuestionarios, a partir del método de investigación seleccionado y de los objetivos definidos previamente.

3. Planifica la estrategia competitiva más adecuada identificando las variables que condicionan la competitividad del mercado.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los conceptos de competitividad y ventaja competitiva en el ámbito de los mercados actuales.
- b) Se han determinado las fuerzas que regulan la competencia en un sector o mercado.
- c) Se han descrito y analizado las principales barreras de ingreso a los mercados estableciendo su influencia en el nivel de competitividad.
- d) Se han identificado los factores que determinan el nivel de rivalidad de los competidores de un mercado.
- e) Se ha reconocido la importancia de la amenaza de aparición de productos sustitutos en lo atractivo de un mercado.
- f) Se han identificado las condiciones que determinan el poder de negociación de los compradores y proveedores en un mercado.
- g) Se han identificado y analizado las fortalezas y debilidades de la empresa a partir de la investigación interna.
- h) Se han identificado y analizado las oportunidades y amenazas del mercado a partir del estudio de las cinco fuerzas competitivas.
- i) Se han relacionado las fortalezas y debilidades de la empresa con las oportunidades y amenazas del mercado.
- j) Se han definido los objetivos que se pretenden alcanzar.
- k) Se ha determinado y seleccionado la estrategia competitiva a utilizar para la consecución de los objetivos del proceso de planificación estratégica.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha conceptualizado y clasificado la segmentación de mercado.
 - b) Se han analizado las variables de segmentación más utilizadas en turismo.
 - c) Se han definido los requisitos para que la segmentación sea efectiva.
 - d) Se ha reconocido la importancia de la segmentación para el diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.
 - e) Se han identificado y valorado los diferentes segmentos de mercado y su atractivo en función del producto-servicio.
 - f) Se han definido las distintas tipologías de clientes, analizando el comportamiento de estos.
 - g) Se han definido las estrategias de cobertura de segmentos de mercado, acorde a los objetivos que se pretenden alcanzar.
 - h) Se han valorado los instrumentos comerciales y su compatibilidad con los diferentes segmentos de mercado.
 - i) Se ha conceptualizado el posicionamiento y analizando su importancia en las estrategias comerciales y de comunicación de la empresa.
 - j) Se ha identificado el posicionamiento del producto en el mercado.
 - k) Se ha definido la propuesta de posicionamiento de acuerdo a los objetivos a alcanzar.
 - l) Se han establecido las estrategias geográfica y de producto-mercado adecuadas a la definición de los objetivos.
5. Identifica los elementos del marketing-mix reconociendo su aplicación en el sector turístico.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha definido el concepto de marketing-mix.
- b) Se han identificado los elementos o variables del marketing mix.
- c) Se han identificado las etapas del ciclo de vida de un producto y su relación con la toma de decisiones estratégicas.
- d) Se han identificado y analizado las variables controlables o endógenas y las variables incontrolables o exógenas y su influencia en los mercados.
- e) Se han analizado los elementos y niveles del producto/servicio Turístico, así como la aplicación de un sistema de «servucción».
- f) Se ha definido y analizado el concepto de servucción y su aplicación a las empresas de hostelería y turismo.
- g) Se han caracterizado e identificado los distintos elementos que intervienen en la prestación de un servicio y la aplicación de un sistema de «servucción».
- h) Se ha definido y caracterizado el concepto de Producto/Servicio Turístico describiendo las diferencias entre las variables propias de las empresas de productos y de las empresas de servicios.
- i) Se ha caracterizado el proceso de desarrollo y lanzamiento de nuevos productos turísticos.
- j) Se han caracterizado las distintas políticas de marcas en el sector turístico y se ha valorado la importancia de diferenciar el producto.
- k) Se ha valorado la importancia del precio y sus condicionantes como instrumento comercial en las empresas turísticas.
- l) Se han calculado los precios mediante la fijación de métodos de precios idóneos para el sector turístico.
- m) Se han identificado los distintos métodos de fijación de precios, caracterizando las variables a tener en cuenta en cada uno de ellos, así como la implantación de estrategias adecuadas para su correcta aplicación.
- n) Se ha definido la estrategia de optimización de precios en función de la demanda prevista, utilizando para ello las herramientas adecuadas.
- ñ) Se han analizado y caracterizado los distintos canales y estrategias de distribución/comercialización habituales en el sector turístico.
- o) Se ha reconocido la importancia de la publicidad, las RR.PP., promoción de ventas y merchandising en el sector turístico.
- p) Se ha valorado la función de las ferias turísticas y otros encuentros profesionales como instrumentos de marketing estableciendo la diferencia con otras estrategias promocionales.

- q) Se han identificado los canales de distribución/comercialización directa e indirecta en el sector turístico.
 - r) Se ha valorado la importancia de la venta personal y/o el marketing directo como herramienta de comercialización.
 - s) Se ha reconocido la importancia de los sistemas de distribución global (GDS), centrales de reservas y las nuevas tecnologías en la distribución, así como su impacto en la industria turística.
 - t) Se han caracterizado las herramientas de comunicación propias del sector turístico y su importancia en las estrategias de marketing, definiendo el mix de comunicación.
 - u) Se han identificado los elementos que forman la identidad corporativa de la empresa.
 - v) Se ha definido la estrategia integral de comunicación de la empresa en base a los objetivos que se pretenden alcanzar.
6. Aplica las nuevas tecnologías en el marketing turístico analizando sus aplicaciones y oportunidades en el desarrollo de políticas de dicho marketing.

Criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

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

- e) Se han caracterizado los puntos clave en el proceso de postcompra y oportunidades de fidelización.
 - f) Se han descrito y valorado la percepción y satisfacción de los consumidores mediante los procesos de control de calidad.
9. Caracteriza los criterios del «consumerismo» relacionándolos con sociedad, marketing y ética.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado las peculiaridades de las economías de mercado y sus críticas.
- b) Se han identificado el origen del consumerismo, así como su evolución en España.
- c) Se han realizado estudios para analizar la reacción de las empresas ante esta situación.
- d) Se ha determinado la respuesta de las empresas y de la sociedad y se establecen unos principios éticos.
- e) Se ha identificado la normativa que protege al consumidor en la U.E. y en España.
- f) Se han analizado los derechos y deberes de los consumidores.

Duración: 128 horas.

Contenidos:

1. Caracterización del marketing turístico:
 - Concepto de Marketing.
 - Características de las empresas de Servicio. Marketing de Servicios versus marketing de productos.
 - Marketing turístico, variables controlables e incontrolables.
 - Relación con el sector de la hostelería y el turismo.
 - Evolución de la función del marketing: orientación hacia el consumidor.
 - El futuro del marketing.
2. La investigación de Marketing:
 - Funciones y objetivos de la investigación en marketing.
 - Fuentes de información.
 - Fuentes internas.
 - Fuentes externas.
 - Tipos de investigación. Cualitativa y cuantitativa.
 - Herramientas y técnicas de recogida de información:
 - Entrevistas.
 - Técnicas de grupo.
 - Encuestas.
 - Etapas del proceso de investigación.
 - Reflexión.
 - Recogida de información.
 - Tratamiento, análisis e interpretación de la información.
 - Elaboración de informes.
 - Elaboración de cuestionarios.
3. Planificación estratégica. Análisis y definición de estrategias competitivas genéricas.
 - Marketing y ventaja competitiva.
 - Análisis de competitividad de mercados. Determinación de las fuerzas competitivas:
 - Competidores potenciales.
 - Competidores existentes.
 - Productos/servicios sustitutos.
 - Poder de los compradores.
 - Poder de los proveedores.
 - Análisis D. A. F. O. (Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades).
 - Definición de estrategias competitivas genéricas.
 - Estrategia de Liderazgo en costes.
 - Estrategia de Diferenciación.
 - Estrategia de Enfoque.

4. Interpretación de las estrategias de segmentación de mercados turísticos, posicionamiento y cobertura de mercado.

- Variables de segmentación más utilizadas en turismo.
- Aplicación de la segmentación al diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.
- Tipologías y comportamientos de clientes.
- Instrumentos comerciales y compatibilidad de los segmentos.
- Posicionamiento en el mercado: Conceptos. Estrategias. Métodos.
- Tipos de estrategias de cobertura del mercado: geográfica y de producto.
- Aplicación y estrategias.

5. Identificación del marketing-mix y sus elementos:

- Concepto de Marketing-mix.
- Variables controlables.
- Variables incontrolables.
- Diferenciación entre el marketing-mix de productos y el de servicios.
- El producto-servicio turístico. Niveles y elementos.
- El ciclo de vida del producto y de los destinos turísticos.
- La «servucción». Concepto.
- Elementos del sistema de servucción:
 - El soporte físico.
 - El personal en contacto.
 - El sistema de organización interna.
 - El cliente.
 - El servicio.
- Desarrollo y lanzamiento de los nuevos productos turísticos.
- El precio de los productos-servicios turísticos.
- Definición y tipos de precios.
 - Precio Objetivo.
 - Precio Técnico.
 - Precio Mínimo.
- Métodos de fijación de precios en el sector turístico:
 - En función de los costes.
 - En función de la demanda.
 - En función de la competencia.
 - En función del consumidor.
- Herramientas de optimización de precios (Revenue Management).
- Estrategias y políticas de precios y descuentos.
- Concepto de comercialización-distribución en el sector turístico.
- Canales de distribución: distribución directa, distribución indirecta.
- Los sistemas de distribución global (GDS) en la industria turística.
- Negociación con distribuidores e intermediarios.
- La comunicación en el sector turístico:
 - Herramientas de comunicación.
 - Identidad corporativa y marca.
- La promoción turística en el mix promocional: la publicidad, las RR.PP., las promociones de ventas/merchandising, las ferias turísticas, Work shops, Fam-trips y otros.

6. Análisis de las nuevas tecnologías aplicadas al marketing turístico:

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

7. Caracterización del plan de marketing:

- Plan de marketing. Elementos y Finalidad.

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

8. Interpretación del proceso de decisión en el consumidor:

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

9. Caracterización de los criterios de consumerismo:

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

Orientaciones metodológicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desarrollar e implementar estrategias y políticas de marketing en el marco de las empresas de alojamiento.

De la estructura de los resultados de aprendizaje y los contenidos fijados se estima una estructura de trabajo basada en el conocimiento de la importancia que supone la utilización de las herramientas de marketing en la consecución de los objetivos empresariales.

El desarrollo e implementación de las estrategias y políticas de marketing adecuadas en cada caso incluyen aspectos como:

- Conocimiento del mercado y de las variables que afectan a las empresas.
- Aplicación de técnicas y métodos adecuados de investigación de mercados.
- Diseño de las estrategias competitivas genéricas y específicas que permitan a la empresa alcanzar sus objetivos.
- Establecimiento de planes de actuación basados en el marketing mix.
- Aplicación de las nuevas tecnologías en todo el proceso de marketing.
- Análisis del comportamiento de los clientes.
- Desarrollo e implementación de planes de marketing.

El profesor que imparta este módulo debe hacerlo incluyendo ejercicios y prácticas relacionados con:

- Realización de investigaciones de mercado.
- Análisis de las variables de competitividad de los mercados.
- Realización de análisis DAFO y fijación de estrategias en función de los resultados obtenidos.
- Diseño de distintos tipos de servicios a partir del análisis de los elementos necesarios en cada caso.
- Selección de políticas de precios acordes a tipología de clientes, tipología de servicios, situación de la demanda, características del consumidor.
- Diseño de estrategias de comercialización a través de distintos canales.
- Creación de una marca y diseño de su identidad corporativa.
- Planificación de una campaña de comunicación en función de distintos tipos de empresas.
- Elaboración de un plan de marketing.

En cualquier caso, a lo largo de toda la formación que se imparte dentro de esta titulación de «Gestión de Alojamientos Turísticos» se debe conseguir que el alumnado, como consecuencia de una actitud profesional por parte del profesor, tenga una actuación verificable acerca de:

- Mantenerse dentro de unos estándares de calidad. Se debe entender la calidad como algo que está presente en el día a día y no como un concepto vacío, una expresión o algo a conseguir en el futuro.
- Actuar de acuerdo con las normas de seguridad e higiene en todas sus actuaciones en el centro educativo para forjar una actitud profesional.
- Cumplir con todas las exigencias legales relacionadas con la Prevención de Riesgos Laborales.
- Mostrar respeto por las necesidades de los clientes y su comportamiento dentro de los establecimientos de alojamiento.
- Mostrar respeto por el medio ambiente, el aprovechamiento racional de los recursos energéticos, tanto por motivos medioambientales como económicos y, si se tiene oportunidad, conocer y respetar el término de sostenibilidad.
- Actuar siempre con la actitud de respeto necesario hacia el entorno del aula, del taller, de los compañeros y del profesorado.
- Aplicar y mantenerse dentro de la deontología profesional del Sector, con todo lo que ello conlleva.

Estas actitudes deben formar parte de la evaluación del alumnado y, por tanto, formarán parte de la actuación y metodología didáctica del profesorado.

A la hora de impartir este módulo profesional, se tendrá en cuenta la necesidad de coordinación en contenidos, procesos y actividades procedimentales, con el profesorado que imparta los módulos profesionales siguientes:

- Comercialización de eventos.
- Recepción y Reservas.
- Gestión de un departamento de Comidas y Bebidas.

Módulo Profesional: Dirección de alojamientos turísticos.

Equivalencia en créditos ECTS: 16.

Código: 0174.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Ejecuta las funciones que caracterizan el proceso administrativo de la empresa identificando las peculiaridades que afectan a la empresa de alojamiento.

Criterios de evaluación:

- Se ha definido el concepto de administración de empresas.
- Se ha identificado el proceso de planificación empresarial.
- Se ha desarrollado el proceso de elaboración de planes empresariales haciendo uso de la terminología adecuada.
- Se ha definido el proceso de organización empresarial.
- Se ha definido el proceso de integración de personal en establecimientos de alojamiento.
- Se ha definido la función de dirección a través de las diferentes teorías de la administración empresarial.
- Se ha identificado el proceso de control en empresas de alojamiento como parte de la administración empresarial.

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

Criterios de evaluación:

- Se han conceptualizado y clasificado los diferentes elementos que componen el patrimonio empresarial.
- Se ha reconocido la normativa estatal o autonómica de ordenación de establecimientos de alojamiento turístico.
- Se han identificado las diferentes fórmulas de alojamiento turístico y no turístico, hotelero y extrahotelero contemplados en las normativas estatales.
- Se han descrito las diferentes áreas y departamentos que componen un establecimiento de alojamiento.
- Se han establecido las relaciones entre los diferentes departamentos identificando el rol de los diferentes mandos intermedios en su relación con la dirección.
- Se ha justificado la importancia de la planificación en el proceso de administración empresarial.

- g) Se han diferenciado los principales planes empresariales.
- h) Se han conceptualizado las herramientas para realizar tomas de decisiones departamentales.
- i) Se han realizado los procesos de planificación del área de alojamiento para establecer objetivos, toma de decisiones y selección de los medios.
- j) Se han identificado los elementos básicos para establecer procesos de gestión por objetivos.
- k) Se ha valorado la importancia de realizar revisiones periódicas de los objetivos de las áreas, estableciendo mecanismos de corrección.
- l) Se han establecido factores y criterios eficaces de organización de establecimientos de alojamientos turísticos.
- m) Se han comparado las estructuras y relaciones departamentales más características de los diferentes tipos de alojamientos turísticos.
- n) Se han realizado organigramas de organización empresarial según diferentes tipologías y características específicas de establecimientos de alojamientos turísticos.

3. Relaciona las diferentes funciones que desarrolla el director de hotel valorando la importancia de esta figura profesional y su adaptación a diferentes modalidades de establecimiento.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las diferentes funciones propias del director de hotel.
- b) Se han interpretado las diferentes tareas propias del director de hotel.
- c) Se ha propuesto una dinámica de trabajo diario del director de hotel priorizándolas en función de las necesidades.
- d) Se han identificado las diferentes aptitudes profesionales y otras habilidades propias y necesarias para el desempeño del cargo de director de hotel considerando su importancia.
- e) Se han descrito las actitudes y orientaciones al servicio necesarias para comprender y desarrollar el cargo de director de hotel.
- f) Se han identificado diferentes tipologías y especializaciones de establecimientos hoteleros que afectan a su organización y funcionamiento.
- g) Se han descrito diferentes peculiaridades de establecimiento que condicionan las técnicas habituales de intervención de la dirección.
- h) Se han relacionado las necesidades de coordinación con las diferentes áreas del establecimiento.
- i) Se ha propuesto una dinámica de trabajo de dirección hotelera identificando aquellas situaciones que puedan alterar su desarrollo normal.
- j) Se han propuesto soluciones y alternativas ante la imposibilidad de cumplir con una planificación de trabajo propuesta.

4. Clasifica las variables económicas y contables de uso común en la empresa de alojamiento, examinando las relaciones existentes entre cada una de ellas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los diferentes conceptos básicos que permiten comprender e interpretar la contabilidad.
- b) Se han descrito los diferentes componentes de la estructura económica.
- c) Se han descrito los diferentes componentes de la estructura financiera.
- d) Se ha realizado el análisis dinámico del balance a través de herramientas como el «estado de origen y aplicación de fondos».
- e) Se ha realizado el análisis del balance desde el punto de vista patrimonial valorando las diferentes relaciones entre los elementos que lo componen.
- f) Se han identificado la estructura y componentes del balance y cuenta de pérdidas y ganancias.
- g) Se han interpretado los diferentes documentos contables de la empresa.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las diferentes fuentes de financiación valorando sus posibilidades de empleo.
- b) Se han seleccionado las fuentes de financiación más adecuadas a partir de diferentes situaciones propuestas.
- c) Se ha interpretado la relación existente entre la inversión y sus necesidades de financiación justificando la toma de decisiones.
- d) Se ha realizado el análisis financiero y económico de la empresa de alojamiento turístico.
- e) Se han analizado los balances empresariales y la cuenta de resultados del establecimiento.
- f) Se han definido el concepto de inversión y las fuentes de financiación de la empresa.
- g) Se ha calculado el nivel de endeudamiento en función de la estructura financiera de la empresa.
- h) Se han valorado las decisiones de inversión externas o las de autofinanciación.
- i) Se han establecido los métodos de selección de la financiación más idónea según el caso.
- j) Se ha valorado el coste de las diferentes fuentes de financiación a las que se puede optar.
- k) Se han identificado los diferentes tipos de inversiones que pueden realizarse en la empresa de alojamiento.
- l) Se han identificado los diferentes parámetros que definen diferentes proyectos de inversión.
- m) Se han estructurado planes de financiación a plazos determinados a partir de decisiones de inversión.
- n) Se ha determinado la idoneidad de realizar diferentes tipos de inversión según decisiones empresariales.
- ñ) Se han identificado los diferentes métodos de selección y valoración de inversiones.
- o) Se han valorado los riesgos asociados a las decisiones de inversión.

6. Controla la explotación económica de los departamentos bajo su supervisión reconociendo y determinando la estructura de ingresos y gastos de los mismos de manera que le permita realizar la fijación de precios de los servicios y la gestión presupuestaria.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha establecido la estructura de los ingresos y gastos para obtener referencias de comportamiento generalizado de los mismos.
- b) Se ha identificado el concepto de resultado y los componentes que lo constituyen.
- c) Se han clasificado los ingresos de un establecimiento hotelero, de acuerdo a criterios racionales que permitan el análisis por secciones o departamentos.
- d) Se han identificado y calculado los diferentes costes presentes en establecimientos hoteleros clasificándolos como proceda y diferenciándolos de los gastos.
- e) Se han propuesto planes de asignación de costes justificando la metodología empleada.
- f) Se ha explicado el concepto de amortización como componente de los gastos anuales.
- g) Se han determinado los precios de venta de los diferentes servicios justificando la metodología empleada.
- h) Se ha determinado el punto muerto de explotación de empresas de alojamiento.
- i) Se han relacionado los presupuestos con la planificación empresarial y las diferentes funciones que desempeñan en la misma.
- j) Se ha identificado el presupuesto como cuantificación económica del proceso de planificación.
- k) Se han identificado los diferentes tipos de presupuestos que afectan a la planificación empresarial.
- l) Se han caracterizado los diferentes tipos de presupuestos adaptándolos al uso habitual en empresas de alojamiento.
- m) Se han caracterizado los diferentes elementos que componen cada tipo de presupuesto.

- n) Se han elaborado diferentes tipos de presupuestos para la organización y planificación de la empresa de alojamiento turístico.
- o) Se ha coordinado la elaboración de los presupuestos con el personal dependiente.
- p) Se ha calculado el presupuesto del área de alojamiento siguiendo métodos de presentación normalizada entre las empresas del sector.
- q) Se han establecido métodos de control presupuestario justificando racionalmente las posibles desviaciones y aplicando medidas correctoras.
- r) Se han determinado las causas que provocan, en cada caso, la existencia de desviaciones sobre el presupuesto.
- s) Se han diseñado las medidas correctoras de desviaciones, justificando su necesidad de implantación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado el concepto de calidad y sus objetivos en el subsector de las empresas de alojamiento turístico.
- b) Se ha valorado la aplicación de diferentes sistemas de calidad.
- c) Se ha reconocido la aplicación de un sistema de calidad basado en las normas estandarizadas.
- d) Se han determinado los sistemas previos a la implantación de un sistema de calidad.
- e) Se ha establecido el diseño y elaboración de los diferentes procesos del área de alojamiento.
- f) Se han definido las herramientas de gestión de la calidad (autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas de indicadores, sistemas de encuesta, sistemas de quejas y sugerencias).
- g) Se ha aplicado el sistema de gestión de calidad.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha tomado conciencia de la necesidad de una correcta gestión ambiental en los establecimientos de alojamiento turísticos.
- b) Se han conceptualizado los elementos básicos que conforman la Gestión Medioambiental.
- c) Se ha realizado el análisis previo a la implantación de un sistema de Gestión Medioambiental.
- d) Se han diferenciado los diferentes sistemas de Gestión Medioambiental.
- e) Se han identificado las diferentes herramientas de Gestión Medioambiental.
- f) Se han utilizado los diferentes documentos del sistema de gestión ambiental.
- g) Se ha realizado el control operacional, planes de emergencia y capacidad de respuesta.
- h) Se ha asegurado una correcta gestión de los residuos.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la normativa aplicable sobre alojamientos turísticos en el medio rural y sobre sus actividades asociadas.
- b) Se ha caracterizado la tipología de alojamientos rurales de las diferentes comunidades autónomas.
- c) Se han identificado las peculiaridades en la gestión de este tipo de establecimientos dependiendo del tipo, modalidad y características.
- d) Se han reconocido las principales centrales de reserva y mayoristas dedicadas a la distribución y la intermediación del alojamiento rural.
- e) Se han identificado los procesos para la gestión ambiental integral de los alojamientos rurales.
- f) Se han identificado los estilos arquitectónicos y las construcciones propias de una zona objeto de estudio.

- g) Se han caracterizado las elaboraciones típicas de una zona susceptibles de ser ofertadas en diferentes menús y los productos gastronómicos más representativos.
- h) Se han analizado los estándares de calidad específicos en los establecimientos de alojamiento rural.
- i) Se han analizado las dificultades en el medio rural para las personas con algún tipo de discapacidad y su posible solución.
- j) Se han identificado diferentes actividades susceptibles de ser ofertadas en los establecimientos de alojamiento rural, así como su organización y los medios materiales y humanos para su desarrollo.

10. Controla las acciones de seguridad y mantenimiento analizando la normativa aplicable y las peculiaridades de los establecimientos de alojamiento.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la normativa aplicable para la seguridad de la construcción y funcionamiento de establecimientos de alojamiento.
- b) Se ha identificado la normativa que determina acciones de mantenimiento en determinados elementos e instalaciones de uso en empresas de alojamiento.
- c) Se han relacionado los diferentes conceptos que definen las acciones de seguridad más habituales en establecimientos destinados al alojamiento de personas.
- d) Se han definido planes de seguridad adaptados a las peculiaridades de establecimientos diversos de alojamiento.
- e) Se han identificado las fases para la creación, puesta en marcha y ejecución de planes de seguridad.
- f) Se han identificado las necesidades de mantenimiento relacionadas con los espacios e instalaciones existentes en establecimientos de alojamiento.
- g) Se ha coordinado con los responsables de los diferentes departamentos para planificar actuaciones realizables y útiles para asegurar un mantenimiento eficaz.
- h) Se han confeccionado planes de mantenimiento adaptados a las instalaciones, espacios y otras particularidades de los establecimientos de alojamiento.
- i) Se han planificado instrumentos de ejecución y control de los planes de mantenimiento en empresas de alojamiento.

Duración: 168 horas.

Contenidos:

1. Funciones administrativas:

- Planificación.
- Organización.
- Integración.
- Dirección.
- Control.

2. Coordinación del área de alojamiento:

- Normativa estatal o autonómica de establecimientos de alojamiento turístico.
- Proceso de planificación.
- Alojamiento hotelero y extrahotelero.
- El establecimiento de alojamiento. Descripción de los servicios que componen un establecimiento de alojamiento.
- Principios, sistemas y tipos de organización.
- Departamentalización.
- Estructuras organizativas.
- Descripción de puestos de trabajo. Organigramas.

3. La dirección hotelera:

- Desarrollo de las funciones administrativas en la dirección hotelera.
- Tareas destinadas al director de establecimientos de alojamiento.
- La figura profesional del director de hotel. Aptitudes y actitudes. Habilidades características (sociales, comerciales, entre otras).
- Tipologías de establecimientos de alojamiento. Implicaciones en el modelo de dirección.

- Coordinación con otras áreas del hotel. Organización y planificación diaria.
- 4. La empresa de alojamiento desde los puntos de vista económico y contable:
 - Conceptos básicos de contabilidad: cuenta, cargo, abono, coste, ingreso, gasto, asiento, normalización contable, entre otros.
 - El patrimonio empresarial:
 - Estructura económica. Valoración de activos.
 - Estado y origen de aplicación de fondos.
 - Análisis de balances desde el punto de vista patrimonial:
 - Relación entre Inmovilizado y Recursos Permanentes.
 - Relación entre Activo Circulante y financiación a corto plazo.
 - Fondo de maniobra.
 - Ratios de solvencia y liquidez.
 - Documentos contables de la empresa:
 - El balance (Interpretación del Patrimonio).
 - Pérdidas y ganancias.
 - Memoria.
- 5. Determinación de la rentabilidad financiera y económica de proyectos menores de inversión empresarial:
 - Conceptos de financiación.
 - Clasificación del patrimonio.
 - Estructura financiera de la empresa de alojamiento. El pasivo.
 - Fuentes de financiación empresarial. Propias (autofinanciación y amortización) y externas o ajenas.
 - Análisis financiero. Decisiones de financiación.
 - Financiación mediante capital y reservas.
 - Financiación mediante subvenciones.
 - Financiación mediante deuda.
 - Coste de capital.
 - Cálculo de costes de las fuentes financieras.
 - Responsabilidad en la toma de decisiones.
 - Proceso de inversión.
 - Valoración y selección de inversiones y determinación de su rentabilidad:
 - Tipos de inversión.
 - Parámetros estructurales que definen un proyecto de inversión (Dimensión o cuantía, duración y cash-flow).
 - Métodos estáticos de selección de inversiones.
 - Métodos dinámicos de selección de inversiones.
 - Discrepancias entre los criterios VAN y TIR en los proyectos de jerarquización de inversiones.
 - El riesgo en inversiones.
- 6. Control de la explotación económica, determinación de precios y gestión presupuestaria:
 - Análisis de la estructura de ingresos, costes y gastos.
 - El concepto de resultado.
 - Concepto y clasificación de costes. Diferencia entre coste y gasto.
 - Cálculo de costes en empresas de alojamiento.
 - Las amortizaciones.
 - Métodos de asignación de costes y determinación de resultados:
 - Direct costing (USALI).
 - Full costing.
 - Métodos de fijación de precios.
 - Determinación del punto muerto de explotación.
 - Gestión y control presupuestario. Definición y tipos de presupuestos:
 - Presupuesto de capacidad y ocupación.
 - Presupuesto de ingresos.
 - Presupuesto de compras, consumos y existencias.
 - Presupuesto de personal.
- Presupuesto de otros costes.
- Presupuesto de Estructura.
- Presupuesto de caja.
- Cuentas previsionales.
- Confección y sistemas estandarizados de presentación de presupuestos.
- Control de presupuestos.
 - Obtención y análisis de las desviaciones. Determinación de las causas que las provocan.
 - Diseño y adopción de medidas correctoras.
- 7. Control del sistema de gestión de la calidad en los establecimientos de alojamientos turísticos:
 - Principios rectores de la calidad en el sector turístico.
 - Gestión por procesos.
 - Manejo de las herramientas de gestión de la calidad: Ciclo de gestión de la calidad. Autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas indicadores, sistema de encuesta, sistema de quejas y sugerencias.
- 8. Coordinación del sistema de gestión ambiental:
 - Análisis previo a la implantación de un sistema de Gestión Medioambiental.
 - Cumplimentación de la documentación.
 - Planes de emergencia.
 - Seguimiento y medición.
 - Gestión de las No Conformidades.
 - Sistemas de auditorías: Internas y externa.
 - Conciencia de una correcta Gestión Medioambiental en los establecimientos de alojamiento turísticos.
- 9. Dirección de establecimientos de alojamiento rural:
 - Dirección de establecimientos de alojamiento rural.
 - Gestión ambiental de establecimientos rurales.
 - El servicio en establecimientos rurales.
 - Planificación y organización de actividades en los establecimientos.
- 10. Seguridad y mantenimiento de establecimientos de alojamiento:
 - Conceptos básicos relacionados con la seguridad.
 - Fases para la aplicación de planes de seguridad en establecimientos hoteleros:
 - Análisis de la situación.
 - Determinación de los riesgos.
 - Diseño e implantación de medidas.
 - Formación y control de resultados.
 - Normativa de seguridad aplicable a la construcción y explotación de establecimientos de alojamiento:
 - Vías de evacuación.
 - Escaleras.
 - Materiales constructivos.
 - Revestimientos.
 - Alumbrado.
 - Señalización.
 - Instalaciones de calefacción y ventilación.
 - Medios de auxilio, alarma y alerta.
 - Consignas de seguridad.
 - Aforo de los locales.
- Mantenimiento en establecimientos de alojamiento.
 - Mantenimiento preventivo.
 - Mantenimiento correctivo.
 - Mantenimiento de instalaciones y maquinaria.
 - Diseño de planes de mantenimiento. Ejecución y control.
 - Delegación de funciones para el desarrollo del mantenimiento.

Orientaciones metodológicas.

Este módulo profesional tiene como objetivo principal conseguir que el alumnado obtenga una visión de las funciones administrativas de un director de establecimientos destinados al alojamiento de personas. En el diseño de este módulo profesional se han tenido en cuenta cuestiones especialmente relacionadas con el control financiero, el análisis y selección de inversiones y la dirección en el entorno del Turismo Rural.

Inicialmente, el profesor orientará al alumnado hacia la organización de espacios destinados al alojamiento, ya sea turístico o no turístico; hotelero o extrahotelero. Pero no desde el punto de vista de cada departamento, ya que este aspecto será de estudio a lo largo de diferentes módulos profesionales, sino desde el punto de vista de un director hacia los responsables de las áreas para que el alumnado pueda interpretar los conocimientos y participar de la creación y propuesta de organizaciones simuladas o reales, modelos de departamentalización o agrupación de funciones. El alumnado debe comprender la organización como algo «flexible», capaz de adaptarse a las necesidades y a las amenazas externas. Se pueden proponer planes de trabajo encaminados a despertar esta inquietud en el alumnado con actividades que le permitan ser creativo.

Con antelación al proceso claramente director, el alumnado debe conocer las funciones administrativas de la empresa. Hay que proponer al alumnado el estudio de las funciones y el desarrollo de la función planificadora. Planificar como «prever» el futuro será el principio del trabajo a desarrollar aunque la parte presupuestaria aparezca posteriormente.

El profesor dará a conocer al alumnado el trabajo diario de un director de establecimiento de alojamiento. Propondrá simulaciones al respecto del trabajo de este profesional en modalidades de establecimientos diferenciados.

En relación con la visión económica y contable de la empresa de alojamiento, el profesor propondrá trabajos de aula simulados a partir de «balances» y «Pérdidas y Ganancias» para realizar análisis dinámicos y estáticos de los mismos, estableciendo las relaciones existentes. En cualquier caso, debe proponerse:

- Confección de balances.
- Confección de pérdidas y ganancias.
- Análisis de balances.
- Calcular estados de origen y aplicación de fondos.
- Análisis del resultado.
- Determinación de ratios.
- Establecimiento de relaciones entre masas patrimoniales.

Una vez estudiado el patrimonio y la situación financiera de la empresa de alojamiento, el profesor debe proponer actividades relacionadas directamente con la explotación. Las actividades propuestas deben versar sobre:

- Identificación de costes y gastos.
- Clasificación y cálculo de costes.
- Asignación de costes.
- Gestión del método USALI.
- Determinación de precios de venta.
- Cálculo de beneficios.
- Identificación de amortizaciones.
- Determinación del resultado.
- Cálculo del punto muerto de explotación.

Referente a la gestión presupuestaria, debe potenciarse un trabajo eminentemente práctico dirigido a alcanzar capacitación en la propuesta, confección, interpretación y control de presupuestos procedentes de actividades propuestas y caracterizadas en función de los diferentes modelos que se planteen, en los cuales, el alumno debe siempre determinar desviaciones y ofrecer sus conclusiones al respecto de la identificación de las causas que puedan provocarlas.

El profesor debe capacitar al alumnado para reconocer las diferentes fuentes de financiación y las relaciones existentes entre ellas. Además, debe capacitarle para seleccionar entre diferentes inversiones, empleando para ello los diferentes métodos de selección, ya sean estáticos y dinámicos. Para verificar el resultado de aprendizaje correspondiente, las actividades prácticas deben sugerir:

- Identificación de fuentes de financiación.
- Clasificación y selección de fuentes de financiación.

- Análisis de inversiones.
- Selección de inversiones y justificación de las decisiones.

Por último, debe proponerse al alumnado que desarrolle su capacidad para identificar, diseñar y analizar procesos de trabajo basados en la calidad y el respeto al medio ambiente.

En cualquier caso, a lo largo de toda la formación que se imparte dentro de esta titulación de «Gestión de Alojamientos Turísticos» se debe conseguir que el alumnado, como consecuencia de una actitud profesional por parte del profesor, tenga una actuación verificable acerca de:

- Mantenerse dentro de unos estándares de calidad. Se debe entender la calidad como algo que está presente en el día a día y no como un concepto vacío, una expresión o algo a conseguir en el futuro.
- Actuar de acuerdo con las normas de seguridad e higiene en todas sus actuaciones en el centro educativo para forjar una actitud profesional.
- Cumplir con todas las exigencias legales relacionadas con la Prevención de Riesgos Laborales.
- Mostrar respeto por las necesidades de los clientes y su comportamiento dentro de los establecimientos de alojamiento.
- Mostrar respeto por el medio ambiente, el aprovechamiento racional de los recursos energéticos, tanto por motivos medioambientales como económicos y, si se tiene oportunidad, conocer y respetar el término de sostenibilidad.
- Actuar siempre con la actitud de respeto necesario hacia el entorno del aula, del taller, de los compañeros y del profesorado.
- Aplicar y mantenerse dentro de la deontología profesional del Sector, con todo lo que ello conlleva.

Estas actitudes deben formar parte de la evaluación del alumnado y, por tanto, formarán parte de la actuación y metodología didáctica del profesorado.

A la hora de impartir este módulo profesional, se tendrá en cuenta la necesidad de coordinación en contenidos, procesos y actividades procedimentales, con el profesorado que impartan los módulos profesionales siguientes:

- Dirección de alojamientos turísticos.
- Recursos humanos en el alojamiento.
- Comercialización de eventos.
- Formación y Orientación Laboral.
- Gestión de un departamento de Comidas y Bebidas.

Módulo Profesional: Gestión del departamento de pisos.

Equivalencia en créditos ECTS: 8.

Código: 0175.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha establecido la estructura organizativa general del área de su responsabilidad que dé respuesta a los objetivos del establecimiento.
- b) Se han relacionado diferentes modelos de organización del departamento de pisos con diferentes tipos y modalidades de establecimientos.
- c) Se han justificado los procesos propios del departamento de pisos que puedan resultar adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios.
- d) Se han definido y establecido los procesos de prestación de servicios del departamento de pisos, precisando los planes de trabajo para conseguir resultados adecuados y rentables.
- e) Se han identificado y justificado los elementos materiales y su distribución según criterios de ergonomía y fluidez de trabajo, así como en función de los diferentes tipos y características de los establecimientos.
- f) Se han enumerado los factores que determinan las necesidades de personal, en función del tipo de establecimiento, clientela y ocupación.

- g) Se ha colaborado en la integración del personal dependiente de los departamentos de pisos y recepción, participando en su formación y evaluación, para que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.
 - h) Se ha dirigido al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.
 - i) Se ha utilizado correctamente equipos y programas informáticos específicos para la organización de la prestación de los servicios propios del departamento.
 - j) Se han establecido planes de trabajo y objetivos de productividad.
 - k) Se han propuesto objetivos y planes para el departamento o área de su responsabilidad que sean viables y se integren en la planificación general del establecimiento.
 - l) Se ha vigilado el cumplimiento de las normas en materia de seguridad de las personas y de las cosas, informando y controlando al personal a su cargo y participando en la evacuación en casos o simulacros de emergencias.
 - m) Se ha puesto en marcha un plan para atender las peticiones, conflictos y quejas planteadas por los clientes, directamente o a través de recepción, para facilitarles el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.
 - n) Se ha implementado y gestionado, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado por la entidad.
 - ñ) Se ha vigilado el cumplimiento de las normas de protocolo establecidas en función del tipo de evento que se desarrolle en el establecimiento de alojamiento.
2. Controla los productos, materiales y equipamientos del departamento de pisos describiendo los procesos de reposición, almacenamiento, conservación y valoración.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las características del economato y del almacén, como departamentos estructurales, y como lugares físicos.
 - b) Se han definido y clasificado los utensilios, productos, equipos, materiales y piezas de lencería más usuales en los establecimientos de alojamiento.
 - c) Se han definido, de manera genérica, las características y cualidades de los utensilios, productos, equipos, materiales y piezas de lencería más usuales en los establecimientos de alojamiento.
 - d) Se han identificado las diversas presentaciones comerciales, tipos de embalaje y unidades de distribución (cajas, packs, bricks, ...) .
 - e) Se han determinado las necesidades de aprovisionamiento, teniendo en cuenta de manera objetiva y eficaz los documentos de producción relacionados con el cálculo de necesidades y selección de proveedores.
 - f) Se han evaluado y seleccionado los diversos proveedores en función de varios criterios.
 - g) Se han establecido normas, procedimientos, métodos y medidas para el aprovisionamiento externo, almacenamiento, distribución interna, control y reposición periódicos de los productos, materiales y utensilios propios del área de pisos, de modo que se pueda obtener el máximo provecho económico de los recursos disponibles.
 - h) Se ha creado el circuito de comunicación entre los subdepartamentos para la transmisión de necesidades de materias primas al centro de compras y/o proveedores.
 - i) Se han agrupado las órdenes por proveedores.
 - j) Se han cursado las órdenes de compra a los proveedores y/o centros de compra de manera eficaz.
 - k) Se han recepcionado los productos, materiales y utensilios correctamente, comprobando que el pedido se ajusta a lo solicitado mediante la documentación administrativa correspondiente.
 - l) Se ha verificado, administrativamente, el proceso de clasificación, distribución y almacenamiento de las mercancías, en función de sus necesidades de almacenamiento y consumo.
 - m) Se han justificado criterios de almacenamiento más utilizados en función de supuestos espacios disponibles, tipos de productos y gestión de entradas-salidas, así como del control de productos del almacén.
 - n) Se han registrado correctamente las entradas y salidas de materias primas.
 - ñ) Se han tenido en cuenta de manera objetiva y eficaz los documentos relacionados con el aprovisionamiento y distribución internos.
 - o) Se ha documentado, administrativamente, la satisfacción de las necesidades de materias primas, de cada uno de los subdepartamentos que las solicitaron.
 - p) Se ha calculado el stock mínimo, el máximo, de seguridad y grado de rotación de materiales y productos de limpieza y de lencería, así como la realización de inventarios.
 - q) Se ha dirigido la formalización y control de los inventarios de ropa, productos, materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario de modo que se pueda conocer su cantidad y grado de rotación y conservación, prestando asistencia técnica y operativa.
 - r) Se han valorado las existencias bajo su control siguiendo los criterios más usuales.
 - s) Se han caracterizado los procesos de pedidos más comunes en las empresas del sector.
 - t) Se han utilizado correctamente los soportes documentales.
 - u) Se han utilizado correctamente los medios ofimáticos disponibles.
 - v) Se han verificado y cumplido las normas de gestión ambiental en el almacén.
3. Revisa el estado de mantenimiento de instalaciones, maquinaria y equipo, justificando sistemas y procedimientos de conservación y mantenimiento.

Criterios de evaluación:

- a) Se describen los procedimientos de comunicación y coordinación que en materia de mantenimiento se establecen entre los departamentos de pisos, recepción y mantenimiento.
 - b) Se han elaborado documentos de control e informes de evaluación de resultados de la situación de conservación de las instalaciones.
 - c) Se han explicado los tipos, funcionamiento, aplicaciones, manejo, limpieza y mantenimiento de los diferentes tipos de equipo, maquinarias, herramientas y utensilios de uso común en el área de pisos.
 - d) Se han establecido protocolos de mantenimiento de las instalaciones, equipos y utensilios, así como optimización de los productos utilizados en los procesos, evitando costes y desgastes innecesarios.
 - e) Se han justificado sistemas adecuados de chequeos para el mantenimiento preventivo de los equipos y maquinaria utilizados en los diferentes procesos.
 - f) Se ha comprobado que las instalaciones auxiliares y de seguridad, mobiliario y equipos del establecimiento de alojamiento rural cumplen la normativa vigente, se encuentran en perfectas condiciones de uso y están convenientemente ubicados.
 - g) Se han identificado las protecciones necesarias en el manejo de equipos, maquinaria, utensilios y productos de limpieza, interpretando correctamente la normativa de seguridad e higiene vigente.
4. Supervisa la limpieza y puesta a punto de unidades de alojamiento y zonas comunes caracterizando los procesos de prestación del servicio.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha verificado el estado de limpieza y puesta a punto de las instalaciones asignadas al departamento de pisos, prestando la asistencia técnica y operativa necesaria, para conseguir un óptimo rendimiento y facilitar el trabajo del personal dependiente.
- b) Se han identificado sistemas y métodos de limpieza y tratamiento de diferente superficies.
- c) Se han analizado y evaluado las características, rendimientos y riesgos de los productos de limpieza necesarios en el desarrollo de las tareas a desarrollar.
- d) Se han descrito procesos completos de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.
- e) Se han determinado mecanismos de control sobre los procesos de limpieza y el personal dependiente.

- f) Se han establecido mecanismos de asignación de tareas en las unidades de alojamiento, zonas nobles y comunes entre el personal a su cargo, teniendo en cuenta en todo momento los niveles de calidad establecidos.
 - g) Se han coordinado y realizado las operaciones de limpieza y arreglo de las habitaciones, demás instalaciones, mobiliario y equipamiento en establecimientos de alojamiento rural, respetando las normas ambientales y de seguridad e higiene y comprobando los resultados.
 - h) Se han realizado, limpiado y mantenido elementos decorativos sencillos en establecimientos de alojamiento rural, aplicando las técnicas y los criterios estéticos, con el fin de lograr que el cliente pueda disfrutar de un entorno confortable.
 - i) Se ha coordinado con el departamento de recepción la asignación de tareas y el estado de ocupación o situación de cada unidad de alojamiento.
 - j) Se ha revisado que la limpieza, desinfección, orden, decoración, restablecimiento de atenciones a clientes sean los establecidos en los estándares óptimos.
 - k) Se han reconocido criterios y métodos de clasificación de ropa para su lavado y planchado, así como los diferentes procedimientos de lavado, secado, planchado y presentación.
 - l) Se han descrito las técnicas de cosido y confección (de prendas sencillas), así como los medios materiales necesarios para el arreglo de ropa en establecimientos de alojamiento.
 - m) Se han determinado mecanismos de control que garanticen un correcto servicio de lavandería y lencería.
 - n) Se ha organizado el funcionamiento del subdepartamento de lavandería y lencería.
 - ñ) Se han coordinado y realizado operaciones sencillas de lavado, planchado y presentación de ropas propias del establecimiento, teniendo en cuenta las indicaciones del etiquetado, respetando las normas de protección ambiental y de seguridad e higiene, y asegurando y comprobando los resultados y necesidades de reposición.
 - o) Se han controlado los procesos de lavandería-lencería, prestando la asistencia técnica y operativa necesaria, y asegurando un nivel óptimo de acabado y la coordinación con todos los departamentos o empresas implicados.
 - p) Se han descrito y aplicado las normas, técnicas y métodos de seguridad, higiene, limpieza y mantenimiento en el uso de locales, instalaciones, mobiliario, equipos y materiales propios del subdepartamento de lavandería y lencería.
5. Supervisa la decoración y ambientación del área de alojamiento y zonas públicas caracterizando los estilos arquitectónicos, mobiliario, elementos decorativos, iluminación y tendencias actuales.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado las tendencias arquitectónicas más significativas, tipos de mobiliario y revestimientos más utilizados en establecimientos de alojamiento turísticos.
- b) Se han definido los elementos decorativos más utilizados en establecimientos de alojamientos turísticos.
- c) Se han especificado las técnicas de color e iluminación, interpretando y explicando el significado psicológico de los colores y su impacto en la comunicación visual.
- d) Se han identificado las normas básicas de composición y combinación del mobiliario en función de criterios de confort, rentabilidad y funcionalidad.
- e) Se han elaborado diferentes aplicaciones de ornamentación y decoración típicas y novedosas en los establecimientos de alojamiento turístico.
- f) Se ha formalizado planes de decoración en función de la política empresarial, tipo de establecimiento, público objetivo y últimas tendencias.
- g) Se ha supervisado la decoración y ambientación de la zona de pisos y áreas públicas u otras instalaciones del establecimiento, participando en su definición y realización, con el fin de lograr que el cliente pueda disfrutar de un entorno confortable y accesible y

se ofrezca, además, una imagen actualizada y acorde con la imagen corporativa de la empresa o entidad.

- h) Se han valorado las nuevas tendencias y estilos de diseño en establecimientos de alojamiento turísticos.

Duración: 84 horas.

Contenidos:

1. Organización del departamento de pisos:
 - Estructura organizativa general y funciones del área de Regiduría de Pisos. Relaciones interdepartamentales.
 - Organización de los espacios físicos de las zonas de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería.
 - Ubicación y distribución en planta de equipos, máquinas y mobiliario.
 - Métodos de medición de la actividad productiva.
 - Planes de trabajo del departamento de pisos.
 - Recursos humanos y materiales. Cálculo de necesidades de personal.
 - Cálculo y asignación de tiempos.
 - La organización y distribución de tareas en la Regiduría de Pisos.
 - Aplicaciones ofimáticas.
 - Normas en materia de seguridad de las personas y de las cosas (incendios, emergencias sanitarias, entre otras. Planes de evacuación.
 - Atención, resolución y respuesta a peticiones, conflictos y quejas planteadas por los clientes.
2. Control de productos materiales y equipamientos en el departamento de pisos:
 - Descripción y características del economato y el almacén.
 - Utensilios, productos, equipos, materiales y piezas de lencería (categorías comerciales y etiquetados, presentaciones comerciales, entre otros.
 - Métodos de identificación de necesidades de aprovisionamiento y compra. Documentación asociada.
 - Evaluación y selección de proveedores.
 - Procesos de compras (solicitud, compra y recepción).
 - Sistemas y procesos de aprovisionamiento (clasificación, almacenamiento y distribución de útiles, utensilios, productos, piezas de lencería, entre otros.
 - Proceso administrativo y documentación del aprovisionamiento interno y distribución de géneros. Relaciones interdepartamentales.
 - Realización, análisis, control de inventarios: métodos de valoración de stocks (FIFO y Precio medio ponderado).
 - Software específico.
 - Importancia del orden en el almacén.
 - Cumplimiento de las normas de gestión ambiental en el almacén.
3. Revisión del estado de mantenimiento de las instalaciones, mobiliario y equipos:
 - Definición de las competencias del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería en materia de mantenimiento de instalaciones, equipos y mobiliario.
 - Tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto.
 - Descripción de procesos de mantenimiento preventivo de instalaciones, equipos y mobiliario del área.
 - Elaboración y cumplimentación de documentación. Partes de averías. Manuales de uso de maquinaria y equipos adscritos al Departamento.
 - Control del nivel de conservación de las instalaciones.
 - Normativa de seguridad e higiene laboral.
4. Supervisión de la limpieza y puesta a punto de las unidades de alojamiento y zonas comunes:
 - Asignación de tareas y coordinación con el departamento de Recepción. Documentación.
 - Aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
 - Programas de limpieza de locales, instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento.
 - Análisis y evaluación de productos de limpieza. Rendimientos.

- Condiciones para su utilización. Riesgos.
- Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad, higiene, limpieza y mantenimiento en el uso de locales, instalaciones, mobiliario, equipos y materiales propios del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería.
- Pulcritud y orden en la realización de los procesos de pisos.
- Organización y funcionamiento del subdepartamento de lavandería y lencería.
- Coordinación de los procesos de lavado, planchado y costura.
- Administración de la lavandería. Documentación.
- Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad, higiene, limpieza y mantenimiento en el uso de locales, instalaciones, mobiliario, equipos y materiales propios del subdepartamento de lavandería y lencería.
- Pulcritud y orden en la realización de los procesos de lavandería y lencería (lavado, secado, planchado y plegado).

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

- Identificación de estilos y tendencias arquitectónicas y decorativas del mobiliario de pisos y áreas públicas.
- Recursos y tipos de decoración. Ambientación musical. Sistemas de iluminación.
- Revestimientos, alfombras y cortinas: clasificación, caracterización según tipo, categoría y fórmula de alojamiento.
- Técnicas decorativas. Decoración floral y frutal.
- Valoración de las técnicas de decoración y ambientación en los establecimientos de alojamiento turístico.
- Valoración de las nuevas tendencias, estilos y diseño en las empresas de alojamientos turísticos.

Orientaciones metodológicas.

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

Las funciones de control y gestión del departamento de pisos incluyen aspectos como:

- Conocimiento de la estructura y funciones del departamento.
- Trato con clientes y resolución de peticiones y quejas.
- Organización y asignación de recursos del departamento.
- Gestión del material inventariable y procesos de compras.
- Control del mantenimiento de la maquinaria e instalaciones.
- Supervisión de los procesos de limpieza.
- Supervisión de los procesos de lavandería y lencería.
- Aplicación de técnicas de decoración y ambientación.

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

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

Los contenidos de los ejercicios y prácticas para el desarrollo del módulo están relacionados con:

- Organizar turnos y horarios en el departamento.
- Calcular necesidades de personal.
- Recrear el proceso de compras y los sistemas y procesos de aprovisionamiento, llevándolo tanto a la práctica real, como al control administrativo con su documentación.
- Realizar y controlar inventarios, valorando los stocks.
- Elaborar y cumplimentar documentación relativa al mantenimiento de instalaciones, maquinaria y equipos.

- Crear e implementar programas de limpieza de locales, instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento.
- Usar correctamente la maquinaria y equipos de lavandería y lencería.
- Manejar y reconocer las diversas piezas de lencería, tanto de baño, como de cama.
- Hacer distintos tipos de camas y coberturas.

En cualquier caso, a lo largo de toda la formación que se imparte dentro de esta titulación de «Gestión de Alojamientos Turísticos» se debe conseguir que el alumnado, como consecuencia de una actitud profesional por parte del profesorado tenga una actuación verificable acerca de:

- Mantenerse dentro de unos estándares de calidad. Se debe entender la calidad como algo que está presente en el día a día y no como un concepto vacío, una expresión o algo a conseguir en el futuro.
- Actuar de acuerdo con las normas de seguridad e higiene en todas sus actuaciones en el centro educativo para forjar una actitud profesional.
- Cumplir con todas las exigencias legales relacionadas con la Prevención de Riesgos Laborales.
- Mostrar respeto por las necesidades de los clientes y su comportamiento dentro de los establecimientos de alojamiento.
- Mostrar respeto por el medio ambiente, el aprovechamiento racional de los recursos energéticos, tanto por motivos medioambientales como económicos y, si se tiene oportunidad, conocer y respetar el término de sostenibilidad.
- Actuar siempre con la actitud de respeto necesario hacia el entorno del aula, del taller, de los compañeros y del profesorado.
- Aplicar y mantenerse dentro de la deontología profesional del Sector, con todo lo que ello conlleva.
- El alumnado deberá asumir como parte actitudinal de su formación en este módulo profesional, la uniformidad, plasmándose en el uso habitual y diario de prendas (uniforme) de trabajo para realizar prácticas. Esta necesidad se deriva de la realidad del sector productivo.

Estas actitudes deben formar parte de la evaluación del alumnado y, por tanto, formarán parte de la actuación y metodología didáctica del profesorado.

A la hora de impartir este módulo profesional, se tendrá en cuenta la necesidad de coordinación en contenidos, procesos y actividades procedimentales, con el profesorado que impartan los módulos profesionales siguientes:

- Protocolo y Relaciones Públicas.
- Recepción y Reservas.
- Comercialización de Eventos.
- Gestión de un departamento de Comidas y Bebidas.

Módulo Profesional: Recepción y reservas.

Equivalencia en créditos ECTS: 10.

Código: 0176.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los objetivos, funciones y tareas propias del departamento y subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería.
- b) Se han explicado criterios de organización departamental en función de la tipología del establecimiento, objetivos empresariales, segmentación de la oferta y funcionalidad.
- c) Se han determinado las fuentes de información interna y externa necesarias para el funcionamiento del departamento.
- d) Se han justificado los procesos propios del departamento y subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería que puedan resultar adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios.

- e) Se han identificado y justificado los elementos materiales y su distribución en las áreas de recepción, reservas y conserjería según criterios de ergonomía y fluidez de trabajo, así como en función de los diferentes tipos y características de los establecimientos de alojamiento.
 - f) Se han enumerado los factores que determinan las necesidades de personal, en función del tipo de establecimiento, clientela y ocupación.
 - g) Se han realizado cálculos de necesidades de personal para el departamento, elaborando los turnos y horarios de dicho personal.
 - h) Se han operado aplicaciones informáticas propias de la gestión de recepción, reservas y conserjería.
 - i) Se han establecido y supervisado los protocolos de intercambio de información entre el personal del departamento en los cambios de turno.
2. Optimiza la ocupación del establecimiento caracterizando y aplicando diferentes sistemas y tipos de reservas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los objetivos, funciones y tareas propias del subdepartamento de reservas.
- b) Se han establecido los criterios de organización del subdepartamento de reservas.
- c) Se ha identificado la oferta de los establecimientos de alojamiento turístico.
- d) Se han definido las cláusulas habituales en los contratos de colaboración.
- e) Se han aplicado las técnicas de negociación en los contratos de colaboración entre establecimientos de alojamiento e intermediarios/clientes.
- f) Se han interpretado los diferentes contratos y condiciones negociadas con clientes y fuentes de reservas.
- g) Se han identificado los diferentes precios y tarifas, aspectos legales y garantías exigibles.
- h) Se han operado sistemas de gestión de las reservas diseñando precios y tarifas según el tipo de cliente, fuente de reserva o nivel de ocupación.
- i) Se han establecido criterios de optimización de precios en función de la demanda prevista.
- j) Se han seguido los diferentes procedimientos de reservas según el tipo de cliente o fuente de reservas.
- k) Se ha controlado la disponibilidad utilizando las herramientas adecuadas.
- l) Se han recogido, registrado y archivado las reservas recibidas, manejado las aplicaciones informáticas de reservas.
- m) Se modifican o anulan reservas según peticiones de clientes o fuentes de reservas, aplicando las penalizaciones pertinentes según los casos.
- n) Se han supervisado los niveles de reservas y ocupación prevista estableciendo protocolos de corrección de desvíos según las previsiones de ocupación.
- ñ) Se han establecido los procedimientos adecuados para la correcta gestión de reservas a través de distintos canales de comercialización.
- o) Se ha identificado la documentación generada por las reservas para su información al resto de departamentos y su tratamiento posterior.
- p) Se ha analizado la normativa legal sobre «precios y reservas» aplicable en cada caso.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han obtenido listados de llegadas previstas, sobre la base de las reservas registradas, con antelación a la llegada de los clientes.
- b) Se han establecido los protocolos a seguir en caso de «Overbooking» o Sobreocupación, cumpliendo siempre la normativa legal vigente y teniendo en cuenta los criterios de rentabilidad económica.
- c) Se ha justificado la asignación previa de unidades de alojamiento a las reservas recibidas, sobre la base de las peticiones de los

clientes, disponibilidad de tipos de alojamientos y criterios de funcionalidad.

- d) Se ha realizado el proceso de asignación utilizando las herramientas adecuadas (rack, planning de ocupación).
 - e) Se han descrito relaciones interdepartamentales, previas a la entrada del cliente, con los departamentos de pisos, cocina, sala y todos aquellos que según las características del establecimiento turístico sea necesaria dicha relación.
 - f) Se han identificado y cumplimentado todos los documentos relativos al registro de los clientes, con o sin reserva previa, a la entrada en el establecimiento, manejando aplicaciones informáticas.
 - g) Se han definido los diferentes métodos de registro anticipado de clientes.
 - h) Se han emitido las acreditaciones y elementos de acceso a las unidades de alojamiento, así como las órdenes de atenciones especiales, según el caso.
 - i) Se han especificado los diferentes tipos de información que el cliente necesita a su llegada al establecimiento.
 - j) Se ha aplicado los protocolos de traslado e instalación del equipaje, así como el acompañamiento del cliente a la unidad de alojamiento.
 - k) Se ha cumplido la normativa legal vigente relativa a los diferentes servicios, características, precios y reservas de los establecimientos de alojamiento turístico.
4. Controla/presta el servicio de recepción durante la estancia de los clientes analizando y aplicando las operaciones derivadas de esta fase.

Criterios de evaluación:

- a) Se han elaborado los listados de ocupación por unidad de alojamiento, cliente, ocupación total.
- b) Se ha elaborado y actualizado el planning de ocupación del establecimiento turístico.
- c) Se ha operado con los medios informáticos y de telecomunicaciones relativos al departamento de recepción.
- d) Se ha gestionado el rack de habitaciones manualmente o por medios informáticos según las características técnicas del establecimiento.
- e) Se han establecido los protocolos de actuación en caso de cambio de estatus de la estancia o de demandas especiales, siempre bajo petición de los clientes.
- f) Se ha especificado la información a transmitir a los clientes y bajo que soporte en caso de que el cambio de estatus de la estancia del cliente requiera una valoración económica.
- g) Se han descrito los procedimientos necesarios a la hora de cumplir las demandas de los clientes (cambio de unidad de alojamiento, mantenimiento, extras).
- h) Se han identificado los procesos propios de recepción.
- i) Se han caracterizado los procesos propios de conserjería, tales como: correspondencia, mensajes, telecomunicaciones, despertador, cambio de moneda extranjera, alquiler de cajas de seguridad, reserva de servicios en otros establecimientos, alquiler de vehículos, venta de pequeños artículos, emisión de nuevas acreditaciones o elementos de acceso a las unidades de alojamiento, control de acceso a las instalaciones.
- j) Se han identificado los distintos tipos de cuentas de facturación, cargos, abonos y mixtas.
- k) Se han registrado los consumos diarios o extras de los clientes manejando medios informáticos.
- l) Se han recibido las liquidaciones de los departamentos procediendo a su cuadre.
- m) Se ha realizado el cierre del día, comprobando que el proceso de facturación se ha realizado de manera correcta.
- n) Se ha manejado adecuadamente la documentación necesaria en la prestación de los servicios de información externa, guías, horarios, callejeros, entre otros.
- ñ) Se ha prestado el servicio de información al cliente de manera adecuada.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han elaborado listados de salida por unidad de alojamiento, cliente y numérico.
 - b) Se han aplicado los métodos de información predeterminados para comunicar a los diferentes departamentos de la salida de los huéspedes para una fecha determinada.
 - c) Se han valorado económicamente la estancia, si procede, consumos y extras de cada cliente de salida.
 - d) Se han cumplimentado los documentos legales y formales relativos a la facturación de los clientes.
 - e) Se han explicado y operado los diferentes sistemas de pago que aceptan los establecimientos de alojamiento turístico.
 - f) Se ha aplicado la normativa legal y sistemas de seguridad de garantía de pago.
 - g) Se ha definido los procesos relativos al control y liquidación de comisiones de intermediarios.
 - h) Se han descrito los procesos de archivo y custodia de toda la documentación relativa a la estancia y salida de los clientes.
 - i) Se ha calculado y realizado el arqueado de caja en los cambios de turno y el cierre diario.
 - j) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.
 - k) Se ha establecido y llevado a cabo el procedimiento para la gestión de créditos, elaboración de remesas y cobro de facturas pendientes.
 - l) Se han identificado los procesos relativos a la post-estancia de los clientes.
6. Controla y presta los servicios de comunicaciones propios del departamento de recepción manejando adecuadamente los sistemas y elementos asociados a dichos servicios.

Criterios de evaluación:

- a) Se han establecido los distintos tipos de comunicaciones habituales en los establecimientos de alojamiento. Comunicación externa -interna.
 - b) Se han identificado los sistemas y elementos necesarios para la prestación del servicio de comunicaciones exteriores.
 - c) Se ha manejado adecuadamente la centralita telefónica, el fax, el correo electrónico y otros sistemas de comunicación con el exterior.
 - d) Se han establecido los procedimientos adecuados en la recepción y entrega de mensajes para clientes, así como del servicio de despertador.
 - e) Se han identificado los sistemas y elementos necesarios para la prestación del servicio de comunicaciones internas.
 - f) Se ha manejado adecuadamente los sistemas de buscapersonas y megafonía.
 - g) Se han descrito las características de los sistemas de acceso a Internet para uso de clientes y en distintas modalidades.
 - h) Se ha realizado el proceso de facturación de los servicios de comunicación y el control en el cobro de los mismos.
7. Controla los sistemas de seguridad propios de los establecimientos de alojamientos turísticos, relacionando la estructura organizativa y las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los objetivos y funciones de los sistemas de seguridad propios de establecimientos de alojamiento turísticos.
- b) Se han identificado las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad.
- c) Se han identificado los equipos de seguridad y sus utilidades.
- d) Se han relacionado el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.
- e) Se han identificado los elementos del sistema de seguridad aplicables según la estructura organizativa.

- f) Se han descrito los protocolos a seguir con relación con la seguridad de los establecimientos de alojamiento turísticos.
- g) Se han caracterizado las funciones específicas de seguridad que pueden estar distribuidas en la organización de cada establecimiento.

Duración: 224 horas.

Contenidos:

1. Organización y supervisión del departamento de recepción:
 - Organización del departamento de recepción. Funciones Básicas:
 - Reservas.
 - Mostrador.
 - Facturación.
 - Caja y créditos.
 - Aplicación de técnicas de negociación a la hora de organizar y gestionar los recursos humanos, materiales y económicos.
 - Descripción de las relaciones del jefe de recepción con otros jefes de departamentos y dirección del establecimiento de alojamiento turístico.
 - Dinamización de las reuniones a la hora de organizar y controlar las actividades de recepción.
 - Organización y control del personal. Elaboración de turnos y horarios. Cálculo de necesidades de personal.
 - Adaptación al contexto a la hora de controlar, organizar e innovar el departamento de recepción.
2. Optimización de la ocupación del establecimiento:
 - Objetivos, funciones y tareas del subdepartamento de reservas.
 - Organización del subdepartamento de reservas.
 - Oferta en los establecimientos de alojamiento turísticos.
 - Contratos de alojamiento. Negociación de contratos de colaboración con intermediarios (agencias, tour operadores, entre otros) y clientes (empresas, organismos, entre otros).
 - Diseño de tarifas según fuentes de reservas, tipología de clientes, nivel de ocupación, demanda prevista. Optimización de precios. Revenue Management.
 - Control de disponibilidad. El planning de reservas.
 - Procedimiento de toma de reservas. Individuales, grupos.
 - Cancelación, modificación y penalizaciones.
 - Control de la ocupación. Overbooking. Sobreocupación.
 - Listados de reservas.
 - Manejo de sistemas informáticos de gestión de reservas.
 - Gestión de reservas a través de distintos canales de comercialización: Internet, centrales de reservas, sistemas de Distribución Global, entre otros.
 - Documentación de reservas. Gestión e información interdepartamental.
 - Normativa legal sobre precios, garantías y reservas.
3. Formalización de operaciones previas a la entrada del cliente:
 - Overbooking.
 - Valoración de una correcta gestión de la ocupación.
 - Sobreocupación.
 - Non-shows.
 - Criterios de funcionalidad a la hora de asignar unidades de alojamiento.
 - El proceso de asignación. Planning. Rack. Slip.
 - Procedimientos de admisión de clientes con o sin reservas.
 - Registro de clientes (check-in). Confección de la documentación necesaria para el registro e identificación del cliente.
 - Procedimiento de registro de clientes mediante la utilización de aplicaciones informáticas de Front-office.
 - El Cardex. Características y tipología.
 - Información a la llegada del cliente.
 - Normativa legal aplicable.

4. Control y realización de operaciones originadas durante la estancia del cliente:

- Modificación de los servicios contratados.
- Procedimientos y servicios de recepción y consejería. Control de clientes, Correspondencia. Cambio de divisas. Cajas fuertes.
- Proceso de facturación de clientes. Cuentas de facturación. Cargos. Abonos. Mixtos.
- Registro y valoración de consumos.
- Liquidaciones de departamentos.
- Procedimiento de facturación de clientes mediante la utilización de aplicaciones informáticas de Front-office.
- El cierre diario.
- Tipos de servicios de información al cliente. Información interna y externa.
- Manejo de documentación necesaria en la prestación de los servicios de información, guías, horarios, callejeros, entre otros.
- Empatía en la prestación de servicios durante la estancia del cliente.

5. Control y realización de operaciones relativas a la salida del cliente:

- Proceso de salida del cliente (check-out). Cobro de facturas. Sistemas de cobro. Políticas de crédito.
- Comisiones a intermediarios.
- Información a los departamentos afectados por la salida de clientes.
- Aplicación de la normativa legal relativa al pago y cobro en general y del sector turístico en particular.
- Diligencia en las operaciones de cobro.
- Caja del día.
- Control y gestión de créditos. Remesas, cobros.
- Procesos de post-estancia del cliente y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.

6. Comunicaciones en el Departamento de Recepción:

- Tipos de comunicaciones, interiores y exteriores.
- Centralita telefónica, operaciones básicas.
- Servicio propios del departamento. Mensajes para clientes y servicio despertador.
- Sistemas de comunicación interna. Megafonía y buscapersonas.
- Acceso a Internet. Modalidades de servicio.
- Control de facturación del servicio de comunicaciones.

7. Control de los sistemas de seguridad en los establecimientos de alojamiento turístico:

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

Orientaciones metodológicas.

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

Las funciones de control y gestión del departamento de recepción y reservas incluyen aspectos como:

- Conocimiento de la estructura y funciones del departamento, así como de las distintas áreas que lo componen.
- Organización y asignación de recursos del departamento.
- Supervisión de los procesos de gestión de reservas.
- Supervisión de los procesos derivados del check in de clientes.
- Supervisión de los procesos administrativos y de atención a clientes durante su estancia.
- Supervisión de los procesos derivados del check out de clientes.
- Control de los sistemas de seguridad del establecimiento.

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

- La utilización de las nuevas tecnologías y aplicaciones informáticas de gestión del departamento de recepción y reservas.
- Optimización de los recursos humanos.
- Manejo de maquinaria y equipos del departamento, así como de su conservación.
- Aplicación de sistemas novedosos de gestión departamental.

En la programación del módulo es aconsejable incluir ejercicios y prácticas relacionados con:

- Calcular necesidades de personal.
- Organizar turnos y horarios en los distintos departamentos.
- Realizar simulaciones de toma de reservas en distintas situaciones.
- Elaborar y cumplimentar documentación relativa a la gestión del departamento de reservas.
- Manejar adecuadamente el sistema informático de gestión de reservas.
- Realizar supuestos prácticos sobre cálculos de presupuestos de grupos y otros colectivos.
- Simular distintas situaciones sobre el proceso de check in de clientes, cambios de habitación, instalación de camas supletorias, etc.
- Elaborar facturas de clientes particulares, A.A.V.V., empresas, etc.
- Simular distintas situaciones sobre el proceso de check out de clientes, cobros de facturas, cálculo de comisiones, control de créditos.
- Simular la realización de cierres de caja, cuadro de liquidaciones y arqueos.
- Realizar, mediante la utilización de un sistema informático de gestión hotelera, las tareas relacionadas con:
 - Check in de clientes.
 - Cambios de habitación.
 - Facturación.
 - Check out de clientes.
 - Cierre y cobro de facturas.
 - Control de créditos.
- Simular el manejo de la centralita telefónica y otros sistemas de comunicación.

En cualquier caso, a lo largo de toda la formación que se imparte dentro de esta titulación de «Gestión de Alojamientos Turísticos» se debe conseguir que el alumnado, como consecuencia de una actitud profesional por parte del profesorado, mantenga una actuación verificable acerca de:

- Mantenerse dentro de unos estándares de calidad. Se debe entender la calidad como algo que está presente en el día a día y no como un concepto vacío, una expresión o algo a conseguir en el futuro.
- Actuar de acuerdo con las normas de seguridad e higiene en todas sus actuaciones en el centro educativo para forjar una actitud profesional.
- Cumplir con todas las exigencias legales relacionadas con la Prevención de Riesgos Laborales.
- Mostrar respeto por las necesidades de los clientes y su comportamiento dentro de los establecimientos de alojamiento.
- Mostrar respeto por el medio ambiente, el aprovechamiento racional de los recursos energéticos, tanto por motivos medioambientales como económicos y, si se tiene oportunidad, conocer y respetar el término de sostenibilidad.
- Actuar siempre con la actitud de respeto necesario hacia el entorno del aula, del taller, de los compañeros y del profesorado.
- Aplicar y mantenerse dentro de la deontología profesional del Sector, con todo lo que ello conlleva.
- El alumnado deberá asumir como parte actitudinal de su formación en este módulo profesional, la uniformidad, plasmándose en el uso habitual y diario de prendas (uniforme) de trabajo para realizar prácticas. Esta necesidad se deriva de la realidad del sector productivo.

Estas actitudes deben formar parte de la evaluación del alumnado y, por tanto, formarán parte de la actuación y metodología didáctica del profesorado.

A la hora de impartir este módulo profesional, se tendrá en cuenta la necesidad de coordinación en contenidos, procesos y actividades procedimentales, con el profesorado que imparta los módulos profesionales siguientes:

- Protocolo y Relaciones Públicas.
- Gestión del departamento de Pisos.
- Comercialización de Eventos.
- Gestión de un departamento de Comidas y Bebidas.

Módulo Profesional: Recursos humanos en el alojamiento.

Equivalencia en créditos ECTS: 5.

Código: 0177.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Propone la selección de personal del área caracterizando los distintos perfiles profesionales a partir del análisis de los puestos de trabajo, de sus funciones y de sus responsabilidades.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los diferentes elementos que se deben tener en cuenta en la valoración de los diferentes puestos de trabajo.
- b) Se han formulado las variables que condicionan las diferentes técnicas aplicables para la recogida de datos necesarios para realizar un buen análisis de los puestos de trabajo para su descripción.
- c) Se han justificado las razones y fórmulas por las cuales se realiza el análisis de los puestos de trabajo que se integran en un establecimiento de alojamiento turístico.
- d) Se han identificado y definido las diferentes fases a partir de las cuales se realiza el análisis de los puestos que se integran en un centro de trabajo u organización empresarial destinada al alojamiento de personas.
- e) Se han analizado los principales métodos para la definición de puestos de trabajo correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados.
- f) Se han definido los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada puesto de los equipos de trabajo.
- g) Se han evaluado los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.
- h) Se han valorado los principios deontológicos característicos en el marco del departamento o área.
- i) Se han determinado y documentado oportunamente los perfiles que deben poseer los candidatos a ocupar los puestos de trabajo analizados.
- j) Se han identificado las etapas de la planificación de plantillas y previsión de las necesidades de personal.
- k) Se han identificado las necesidades de personal en establecimientos de alojamiento en función de las diferentes variables puntuales que condicionan la política de Recursos Humanos.
- l) Se han analizado los principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados.
- m) Se han definido los diferentes objetivos y cuestiones previas a valorar con anterioridad al inicio de un proceso de selección de personal.
- n) Se han identificado las diferentes fases en que se desarrolla la selección de personal, realizando una planificación de la misma en el tiempo.
- o) Se han justificado las necesidades de personal a partir de diferentes tipologías de establecimientos de alojamiento identificando los perfiles necesarios.
- p) Se han identificado y definido las diferentes fuentes de reclutamiento, ofreciendo ejemplos debidamente caracterizados y procediendo a la preselección a partir de los perfiles obtenidos.
- q) Se ha usado la técnica de selección más adecuada a cada caso, justificando la decisión adoptada.

- r) Se han analizado los resultados obtenidos procediendo a elaborar una valoración de los mismos que permitan y justifiquen la adopción de decisiones.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha justificado la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.
- b) Se han reconocido los conceptos incluidos en las herramientas de gestión del personal.
- c) Se han elaborado manuales de acogida del personal de nueva incorporación.
- d) Se han identificado las necesidades de formación que permitan mantener actualizada la capacidad profesional del personal integrado en empresas de alojamiento.
- e) Se han diseñado los periodos de adaptación según el puesto y función a desarrollar.
- f) Se han aplicado técnicas para la comunicación intergrupal (delegación de autoridad, iniciativa personal, creatividad y responsabilidad) como medida de motivación.
- g) Se han conceptualizado y caracterizado los diferentes sistemas de incentivos de manera suficientemente realista que permita su implantación.
- h) Se han identificado las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar diseñando el correspondiente manual para su conocimiento.
- i) Se han establecido los criterios de evaluación del desempeño profesional y los resultados a conseguir.

4. Desarrolla los procesos necesarios para capacitar al personal propio facilitando el desarrollo de una carrera profesional que permita a la organización obtener el beneficio de su conocimiento.

Criterios de evaluación:

- a) Se han delimitado las condiciones por las que deben regirse los planes de promoción interna en las organizaciones y empresas de alojamiento.
- b) Se han identificado los condicionantes para la aplicación de sistemas de gestión planificada del personal.
- c) Se han definido los objetivos y ámbito de aplicación para el desarrollo de sistemas de gestión planificada del personal.
- d) Se han descrito las diferentes etapas y acciones necesarias para el desarrollo de un sistema de gestión planificada del personal.
- e) Se ha descrito el funcionamiento de los sistemas de gestión planificada de personal para su aplicación en empresas de alojamiento.
- f) Se ha justificado la importancia de establecer una adecuada política de recursos humanos que permita hacer convergentes los intereses empresariales y los intereses de las personas.

g) Se han planificado las acciones necesarias para facilitar el diseño y desarrollo de carreras profesionales de trabajadores en el ámbito del sector del alojamiento turístico.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las diferentes técnicas y estrategias de dirección, caracterizándolas en el entorno de las empresas de alojamiento.
- b) Se han descrito las diferentes funciones del mando intermedio para la dirección de personal en empresa de alojamiento.
- c) Se ha valorado la importancia y la oportunidad de la aplicación de los principios de autoridad y responsabilidad en la dirección de personal.
- d) Se han identificado procesos y situaciones habituales de negociación, en el marco del departamento o área los establecimientos de alojamiento turísticos.
- e) Se han identificado las relaciones interdepartamentales en empresas de alojamiento justificando su importancia y fórmulas para su gestión y existencia.
- f) Se ha explicado la secuenciación lógica de los procesos de toma de decisiones y sus implicaciones.
- g) Se ha justificado la figura del directivo y del líder de la organización.
- h) Se han descrito las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables al departamento o área.
- i) Se han establecido los canales de difusión de la información de manera que alcance a toda la organización en empresas de alojamiento.
- j) Se han definido los procesos de motivación del personal dependiente.
- k) Se han diseñado políticas de incentivos a la productividad.
- l) Se han descrito diferentes conflictos laborales que pueden aparecer en establecimientos de alojamiento con carácter circunstancial.

Duración: 63 horas.

Contenidos:

1. Selección de personal. Descripción, análisis y valoración de los puestos de trabajo:

- Finalidad y fórmula de análisis de los puestos de trabajo.
- Procedimiento del análisis de los puestos de trabajo.
- Descripción del perfil de candidatos.
- Métodos de definición de puestos de trabajos en las empresas de hostelería y turismo.
- Establecimiento de áreas de responsabilidad, funciones y tareas del personal dependiente.
- Respeto y valoración de las opiniones de los diferentes responsables departamentales.
- Selección de trabajadores. Objetivos del proceso de selección.
- Análisis de los puestos de trabajo. El profesigramas. Técnicas de recogida de datos para el análisis de puestos de trabajo.
- Cuestiones previas derivadas del proceso de selección de trabajadores:
 - Perfil del candidato idóneo.
 - Método de predicción.
 - Condicionantes de la integración de una persona en la empresa.
 - La selección como proceso estructurado.
 - Limitaciones de la selección de personal.
 - Responsabilidades en la selección de personal.
- Fases del proceso de selección de trabajadores:
 - Análisis de las necesidades.
 - Reclutamiento. Fuentes y técnicas empleadas. Ventajas e inconvenientes.
 - Preselección y selección de candidatos. Técnicas de selección:
 - Pruebas profesionales.
 - Cuestionarios.
 - Tests.
 - Entrevistas.

- Análisis y valoración de resultados. Medidas de selección:

- Valoración.
- Pronóstico.
- Decisión.

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

2. Planificación de recursos humanos:

- Normativa laboral. Convenio colectivo y acuerdos marco.
- Herramientas de gestión de personal.
- Gestión de personal en establecimientos de alojamiento.
- Técnicas de comunicación.
- Asignación tareas y planes de trabajo.
- Métodos de control de tiempos en establecimientos de alojamiento.
- Elaboración de cuadrantes de horarios y días libres.
- Planificación calendario de vacaciones.

3. Integración del personal dependiente a la estructura organizativa:

- Definición y objetivos de la organización de los recursos humanos.
- Manuales de acogida del personal de nueva incorporación por áreas o departamentos.
- Diseño de programas de adaptación.
- Programas de formación.
- Técnicas de comunicación y motivación adaptadas a la integración del personal.

4. Promoción interna y planes de carrera:

- Concepto de carrera profesional.
- Sistemas de gestión planificada de personal:
 - Objetivos.
 - Ámbito.
 - Etapas.
- Acciones a desarrollar en un sistema de gestión planificada de personal.
- Funcionamiento de un sistema de gestión planificada de personal.
- Diseño de carreras y planificación de acciones.

5. Dirección de personal:

- Técnicas de dirección.
- Funciones del mando intermedio en la gestión de recursos humanos.
- Aplicación de los principios de autoridad y responsabilidad.
- Fomento de la participación en la aportación de ideas, opiniones y sugerencias del personal dependiente.
- Motivación. Diseño de políticas de incentivos a la productividad.
- Funciones más representativas por departamentos.
- Definición y asignación entre el personal dependiente.
- Relaciones interdepartamentales. Gestión de los canales de información.
- Tipos de información: ascendente, descendente y horizontal.
- Resolución de conflictos laborales de carácter circunstancial.

Orientaciones metodológicas.

Este módulo profesional tiene como objetivo principal conseguir que el alumnado obtengan una visión de las funciones, muchas veces ocultas, que se llevan a cabo en un Departamento de Recursos Humanos o las decisiones que hay que tomar para integrar a personas en pequeñas organizaciones empresariales del sector del alojamiento.

Inicialmente, a partir de instrumentos tales como organigramas, el profesor puede definir una o varias organizaciones modelo que permitan delimitar los puestos de trabajo para su análisis. Para ello tendrá en cuenta:

- Experiencia personal.
- Fuentes tales como los convenios colectivos y otros acuerdos laborales.
- Propuestas de los alumnos.
- Bibliografía adecuada.

Con todo ello, el profesor podrá establecer los puestos de trabajo para delimitar sus funciones y determinar el perfil que deben tener los candidatos.

A continuación, el alumnado puede realizar ejercicios prácticos simulando el proceso de selección. No debe olvidarse que, en este caso, el alumnado estará trabajando como seleccionador y no como seleccionado.

Para ello:

- Identificará las fuentes de reclutamiento y simulará este acto, seleccionando y redactando ejemplos como los anuncios en prensa, en Internet, en portales, entre otros.
- Recepcionará solicitudes y realizará preselección de candidatos.
- Planteará diferentes pruebas objetivas.
- Practicará la entrevista.
- Realizará una valoración de resultados y justificará sus decisiones.

Es muy importante definir supuestos debidamente caracterizados para que el alumnado practique la planificación del trabajo, descansos, vacaciones, el control de los tiempos de trabajo y otorgar la importancia que tiene el hecho de mantener puestos ocupados en temporadas de baja ocupación y el control realizado a partir de cargas de trabajo.

El poder beneficiarse del conocimiento que los trabajadores han obtenido dentro de una empresa debería resultar fundamental para las empresas de alojamiento de Castilla y León. Por ello, se recomienda planificar actividades prácticas para que el alumnado diseñe planes para mantener en las empresas a los mejores trabajadores, y diseñar las pautas de trabajo que permitan conseguirlo.

Es importante coordinarse con el profesor que imparta el módulo de Dirección de alojamientos turísticos, y preparar supuestos debidamente caracterizados al respecto de dirección de equipos y resolución de conflictos.

En cualquier caso, a lo largo de toda la formación que se imparte dentro de esta titulación de «Gestión de Alojamientos Turísticos» se debe conseguir que el alumnado, como consecuencia de una actitud profesional por parte del profesor, mantenga una actuación verificable acerca de:

- Mantenerse dentro de unos estándares de calidad. Se debe entender la calidad como algo que está presente en el día a día y no como un concepto vacío, una expresión o algo a conseguir en el futuro.
- Actuar de acuerdo con las normas de seguridad e higiene en todas sus actuaciones en el centro educativo para forjar una actitud profesional.
- Cumplir con todas las exigencias legales relacionadas con la Prevención de Riesgos Laborales.
- Mostrar respeto por las necesidades de los clientes y su comportamiento dentro de los establecimientos de alojamiento.
- Mostrar respeto por el medio ambiente, el aprovechamiento racional de los recursos energéticos, tanto por motivos medioambientales como económicos y, si se tiene oportunidad, conocer y respetar el término de sostenibilidad.
- Actuar siempre con la actitud de respeto necesario hacia el entorno del aula, del taller, de los compañeros y del profesorado.
- Aplicar y mantenerse dentro de la deontología profesional del Sector, con todo lo que ello conlleva.

Estas actitudes deben formar parte de la evaluación del alumnado y, por tanto, formarán parte de la actuación y metodología didáctica del profesorado.

A la hora de impartir este módulo profesional, se tendrá en cuenta la necesidad de coordinación en contenidos, procesos y actividades procedimentales, con el profesorado que imparta los módulos profesionales siguientes:

- Dirección de Alojamientos Turísticos.
- Gestión del Departamento de Pisos.
- Recepción y Reservas.
- Formación y Orientación Laboral.
- Gestión de un Departamento de Comidas y Bebidas.

Módulo Profesional: Comercialización de eventos.

Equivalencia en créditos ECTS: 5.

Código: 0178.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido y seleccionado los diversos tipos de clientes en función de su origen y naturaleza.
- b) Se ha determinado la variedad de la cartera de posibles eventos en función de distintas variables.
- c) Se ha analizado la oferta del mercado de eventos caracterizando los servicios, personal, instalaciones, equipamientos y proveedores de servicios complementarios.
- d) Se han caracterizado las variables que conforman la demanda de eventos.
- e) Se han determinado los diferentes servicios que compondrán cada tipo de evento.
- f) Se han definido, diseñado y seleccionado los servicios de base y los derivados que componen cada evento.
- g) Se han diseñado políticas de precios.
- h) Se han elaborado estrategias de distribución de los productos ofertados.
- i) Se han descrito las diferentes estrategias de comunicación y los objetivos que se pueden alcanzar en cada fase de su desarrollo.
- j) Se han establecido instrumentos y variables que permitan evaluar el grado de eficacia de las acciones comerciales programadas.
- k) Se han diseñado bases de datos de clientes, proveedores de servicios externos y servicios ofertados cumpliendo la normativa vigente sobre protección de datos.

l) Se han realizado y supervisado «mailings» a clientes, aplicando y aprovechando las bases de datos anteriores.

2. Organiza el departamento de comercialización de eventos, gestionando proyectos y justificando su planificación.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha definido la organización estructural del departamento.
- b) Se han identificado los objetivos, organización y funciones del departamento.
- c) Se han definido las vías de coordinación y canales de comunicación con los departamentos implicados en la prestación y organización de eventos.
- d) Se han elaborado proyectos de creación o mejora de los diferentes productos ofertados, sobre la base de peticiones de clientes o históricos de eventos anteriores.
- e) Se han calculado los niveles de venta y resultados económicos óptimos del departamento.
- f) Se han estudiado las posibilidades de ventas cruzadas con el resto de departamentos del establecimiento.
- g) Se han definido índices de rentabilidad.
- h) Se ha calculado el umbral de rentabilidad en el departamento, en eventos y en servicios.
- i) Se han establecido criterios de selección de empresas prestatarias de servicios complementarios.
- j) Se han operado aplicaciones ofimáticas y nuevas tecnologías de la información y comunicación.
- k) Se han aplicado criterios de selección y evaluación de empresas prestatarias de servicios complementarios.
- l) Se ha integrado el trabajo individual en el colectivo.
- m) Se ha diseñado el cronograma de los eventos reservados y controlados.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han sugerido diferentes métodos de organizar el evento en función del objetivo del mismo, dando importancia a la creatividad y originalidad.
 - b) Se han tramitado las solicitudes de demandas de futuros eventos.
 - c) Se ha analizado la disponibilidad del establecimiento para cubrir el desarrollo del evento a contratar.
 - d) Se han adaptado los servicios base de cada evento a las peticiones de los clientes.
 - e) Se ha implementado el cronograma del evento.
 - f) Se han identificado y determinado las necesidades de mobiliario, útiles y lencería.
 - g) Se han analizado las diferentes técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y clientes.
 - h) Se han definido las necesidades de contratar servicios externos para la celebración del evento.
 - i) Se ha calculado el presupuesto total y su desglose por servicios.
 - j) Se han determinado los métodos de confirmación de información necesaria para el correcto desarrollo del evento por parte del cliente.
 - k) Se han aplicado sistemas de determinación de costes de personal, materias primas.
 - l) Se han cumplimentado y aplicado fichas receta y escandallos de elaboraciones culinarias, lencería y otros gastos generales.
 - m) Se han determinado los rendimientos de las bebidas.
 - n) Se han determinado el precio de venta y beneficio bruto por evento, servicio y cliente.
 - ñ) Se han definido las condiciones y garantías de pago, así como los procedimientos de confirmación de servicios a contratar por el cliente.
 - o) Se han seguido los protocolos de gestión documental establecidos.
 - p) Se ha operado con aplicaciones informáticas y ofimáticas.
 - q) Se ha realizado el croquis del montaje de distintos tipos de eventos.
4. Supervisa eventos analizando los estándares de calidad preestablecidos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han establecido los métodos de supervisión y control del desarrollo temporal y espacial del programa establecido del evento, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos.
- b) Se han caracterizado los diferentes sistemas de montaje en función del tipo de evento a organizar.
- c) Se ha realizado la supervisión y coordinación de los departamentos propios y de las empresas externas en la organización del servicio a prestar.
- d) Se ha planificado, implementado y controlado el merchandising del establecimiento en el desarrollo del evento.
- e) Se ha resuelto con diligencia y prontitud la aparición de imprevistos durante la celebración del evento.
- f) Se han definido los métodos de autorización y confirmación de los extras.
- g) Se han establecido métodos de control de acceso a las instalaciones de las personas autorizadas.
- h) Se han diseñado los correspondientes cuestionarios de satisfacción de clientes y evaluación del evento.

5. Controla el cierre efectivo de eventos analizando el proceso económico y la calidad del servicio prestado.

Criterios de evaluación:

- a) Se han registrado, analizado, e interpretado los cuestionarios de satisfacción de los clientes.
- b) Se han establecido los métodos de detección de los puntos fuertes y aspectos de mejora del evento prestado.
- c) Se ha controlado el presupuesto del evento y calculado las desviaciones presupuestarias.
- d) Se ha operado y actualizado la base de datos del departamento.
- e) Se han analizado, y sacado conclusiones, de las rectificaciones realizadas durante el proceso de servicio en el evento.

- f) Se han recabado los documentos contables y se transmiten al departamento encargado de su tramitación.
- g) Se han definido los procesos de pago a prestatarios de servicios.
- h) Se han definido los procesos de facturación y cobro a clientes.
- i) Se han determinado los métodos de información al cliente del resultado económico del evento.
- j) Se han definido las actuaciones de post-venta, y se ha controlado la satisfacción final del cliente.
- k) Se ha definido el proceso de resolución de las demandas de rectificaciones por parte de los clientes.
- l) Se ha establecido el sistema de recopilación de materiales gráficos (fotos, videos, aparición en los medios de comunicación, etc.) de aquellos eventos organizados de especial interés o prestigio para el establecimiento.
- m) Se ha establecido el sistema y los canales de comunicación con los «mass media» y el seguimiento y recopilación de noticias de especial interés para el establecimiento.

Duración: 63 horas.

Contenidos:

1. Comercialización de eventos:

- Tipos de cliente: particular, agencia de viajes, empresa, opcs, entre otros.
- Definición y tipos de eventos: congresos, presentaciones, reuniones profesionales, eventos sociales, entre otros.
- Servicios que componen cada evento, servicios de base y derivados.
- Diseño de precios para cada evento.
- Distribución de la oferta.
- Evaluación de las acciones comerciales programadas.
- Manejo de bases de datos de clientes y proveedores de servicios externos. Normativa sobre protección de datos.
- Realización de «mailings» a clientes.
- Creatividad en el diseño de la comercialización.
- Nuevas tendencias en eventos.

2. Organización del departamento de comercialización de eventos y gestión de proyectos:

- Organización estructural del departamento. Funciones.
- Gestión de control por objetivos.
- Gestión por procesos.
- Grupos de trabajo.
- Cálculo de niveles óptimos de venta de cada producto ofertado.
- Definición y cálculo del punto muerto o umbral de rentabilidad.
- Evaluación y selección de proveedores.
- Integración del trabajo individual en el colectivo.

3. Planificación de eventos:

- Modalidades de organización de eventos.
- Técnicas y procedimientos de negociación.
- Diseño del cronograma del evento.
- Identificación de necesidades de: materias primas, mobiliario, utillaje, lencería, entre otros.
- Contratación de servicios externos: animación, seguridad, decoración, catering, azafatas, entre otros.
- Presupuesto general del evento y servicio por servicio.
 - Determinación de costes de personal fijo y extra.
 - Determinación de costes de materias primas (comida y bebida).
 - Determinación de costes de lencería.
 - Determinación de costes de ornamentación y otros generales.
 - Determinación del beneficio.
 - Determinación del precio de venta por evento, por servicio y por cliente.
- Gestión documental. Aplicaciones informáticas y ofimáticas:
 - Carta de servicios del establecimiento.

- Precontrato con el cliente.
- Garantías.
- Contrato con el cliente.
- Contratos de prestación de servicios externos.
- Pedidos a proveedores.
- Albaranes de entrega.
- Facturas de proveedores.
- Vales de pedido al economato.
- Fichas recetas.
- Escandallos de platos.
- Pulcritud y sistemática del trabajo realizado.
- Sistemas de montaje en función del evento a organizar. Croquis de montaje.
- Variaciones de la programación durante el desarrollo del evento. Definición del procedimiento.

4. Supervisión de eventos:

- Métodos de supervisión y control de servicios (espacial y temporal).
- Coordinación entre los diferentes departamentos y empresas externas implicados en el servicio.
- Definición de Merchandising. Soportes e implementación.
- Diseño de métodos de autorización y confirmación de servicios extras (vales, tarjetas, entre otros).
- Sistemas de control de acceso a los eventos organizados.
- Diseño de cuestionarios de evaluación.

5. Control del cierre de eventos:

- Cierre del evento operado.
- Control presupuestario del evento y cálculo de desviaciones.
- Tabulación y procesamiento de la información proporcionada por los cuestionarios de satisfacción. Control de la satisfacción del cliente.
- Documentación contable. Proceso de facturación a clientes y pago de facturas a prestatarios de servicios.
- Actuaciones post-venta con el cliente.
- Definición y aplicación de las técnicas de «clipping», «publicity» y «merchandising» en eventos relevantes para el establecimiento.

Orientaciones metodológicas.

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

Las funciones del departamento de ventas incluyen aspectos como:

- Organización del departamento.
- Estudio de la tipología de clientes.
- Conocimiento de la variedad de eventos.
- Conocimiento de la variedad de servicios que pueden formar parte de los eventos.
- Diseño y mejora de los servicios que conforman cada uno de los eventos del establecimiento.
- Comercialización de los eventos ofertados.
- Cálculo y manejo de los umbrales de rentabilidad.
- Mejora de los niveles de ingresos y control de costes.
- Aplicación de las nuevas tecnologías.
- Integración del trabajo individual en el trabajo en equipo.
- Técnicas de negociación.
- Control de la satisfacción del cliente con los servicios prestados.

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

- El análisis y caracterización de la organización general del departamento y del desarrollo de cada uno de los eventos más comunes que ofertan las empresas del sector.

- El protocolo institucional y empresarial.
- Investigación sobre los nuevos productos ofertados/demandados y los procesos de gestión de los mismos.
- La aplicación de las nuevas tecnologías y aplicaciones ofimáticas de gestión de servicios de establecimientos de alojamientos turísticos.
- La mejora de las actitudes profesionales y personales de los futuros profesionales.

Es importante que el profesor que imparta este módulo programe ejercicios y prácticas relacionados con:

- Organizar el departamento de eventos.
- Calcular necesidades de personal del departamento.
- Calcular necesidades de material, utillaje, menaje, entre otros.
- Organizar distintos eventos, partiendo desde el estudio de clientes, tipos de eventos posibles, gama de servicios que forman cada evento, hasta la planificación del evento con los cálculos de todo tipo de costes necesarios, su margen de beneficio y sus precios de venta ya sea por evento, o por servicio y/o cliente.
- Supervisar el desarrollo de tales eventos.
- Controlar administrativa y documentalmente los supuestos dados.
- Montar salones, y mise en place de mesas.
- Aplicar el protocolo y trato con clientes.
- Resolver quejas y atención a clientes.
- Tabular y procesar datos extraídos de los cuestionarios de satisfacción de clientes.

En cualquier caso, a lo largo de toda la formación que se imparte dentro de esta titulación de «Gestión de Alojamientos Turísticos» se debe conseguir que el alumnado, como consecuencia de una actitud profesional por parte del profesorado, mantenga una actuación verificable acerca de:

- Mantenerse dentro de unos estándares de calidad. Se debe entender la calidad como algo que está presente en el día a día y no como un concepto vacío, una expresión o algo a conseguir en el futuro.
- Actuar de acuerdo con las normas de seguridad e higiene en todas sus actuaciones en el centro educativo para forjar una actitud profesional.
- Cumplir con todas las exigencias legales relacionadas con la Prevención de Riesgos Laborales.
- Mostrar respeto por las necesidades de los clientes y su comportamiento dentro de los establecimientos de alojamiento.
- Mostrar respeto por el medio ambiente, el aprovechamiento racional de los recursos energéticos, tanto por motivos medioambientales como económicos y, si se tiene oportunidad, conocer y respetar el término de sostenibilidad.
- Actuar siempre con la actitud de respeto necesario hacia el entorno del aula, del taller, de los compañeros y del profesorado.
- Aplicar y mantenerse dentro de la deontología profesional del Sector, con todo lo que ello conlleva.
- El alumnado deberá asumir como parte actitudinal de su formación en este módulo, la uniformidad, plasmándose en el uso habitual y diario de prendas (uniforme) de trabajo para realizar prácticas. Esta necesidad se deriva de la realidad del sector productivo.

Estas actitudes deben formar parte de la evaluación del alumnado y, por tanto, formarán parte de la actuación y metodología didáctica del profesorado.

A la hora de impartir este módulo profesional, se tendrá en cuenta la necesidad de coordinación en contenidos, procesos y actividades procedimentales, con el profesorado que impartan los módulos profesionales siguientes:

- Protocolo y Relaciones Públicas.
- Recepción y Reservas.
- Gestión del Departamento de Pisos.
- Gestión de un departamento de Comidas y Bebidas.

Módulo Profesional: Inglés.**Equivalencia en créditos ECTS: 7.**

Código: 0179.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la idea principal del mensaje.
- b) Se ha situado el mensaje en su entorno.
- c) Se ha reconocido la finalidad de mensajes radiofónicos y de otro material grabado o retransmitido pronunciado en lengua estándar identificando el estado de ánimo y el tono del hablante.
- d) Se ha extraído información de grabaciones en lengua estándar relacionadas con la vida social, profesional o académica.
- e) Se han identificado los puntos de vista y las actitudes del hablante.
- f) Se han identificado las ideas principales de declaraciones y mensajes sobre temas concretos y abstractos, en lengua estándar y con un ritmo normal.
- g) Se ha comprendido con todo detalle lo que se le dice en lengua estándar, incluso en un ambiente con ruido de fondo.
- h) Se han extraído las ideas principales de un mensaje emitido por un medio de comunicación, teléfono, video-conferencia, entre otros.
- i) Se han extraído las ideas principales de conferencias, charlas e informes, y otras formas de presentación académica y profesional lingüísticamente complejas.
- j) Se han identificado los saludos, fórmulas de cortesía y protocolo distinguiendo los distintos niveles de lengua.
- k) Se han identificado los datos personales: nombre, dirección, n.º de teléfono, nacionalidad, profesión.
- l) Se ha identificado el deletreo de palabras, asegurando así una correcta comprensión.
- m) Se han formulado preguntas aclaratorias como medio para asegurar la comprensión del mensaje.
- n) Se han realizado descripciones de personas, objetos y lugares.
- ñ) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.
- o) Se han identificado los sentimientos, emociones y estado de ánimo del interlocutor y su incidencia en la emisión del discurso.
- p) Se han diferenciado el argumento del mensaje y las opiniones del interlocutor.

2. Interpreta información profesional contenida en textos escritos complejos, analizando de forma comprensiva sus contenidos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha leído con un alto grado de independencia, adaptando el estilo y la velocidad de la lectura a distintos textos y finalidades y utilizando fuentes de referencia apropiadas de forma selectiva.
- b) Se han identificado expresiones propias del sector turístico general en los textos profesionales empleados.
- c) Se han identificado las denominaciones propias del sector turístico y los conceptos básicos del sector empleando la lengua inglesa.
- d) Se han identificado expresiones propias de la terminología turística.
- e) Se ha interpretado la correspondencia relativa a su especialidad, captando fácilmente el significado esencial.
- f) Se han interpretado, con todo detalle, textos extensos y de relativa complejidad, relacionados o no con su especialidad, siempre que pueda volver a leer las secciones difíciles.
- g) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.
- h) Se ha identificado con rapidez el contenido y la importancia de noticias, artículos e informes sobre una amplia serie de temas profesionales y decide si es oportuno un análisis más profundo.
- i) Se han resumido textos profesionales identificando las ideas principales que lo conforman.

- j) Se han identificado fórmulas de cortesía y atención empleadas en el sector turístico y en sus canales habituales de comunicación sectorial.
- k) Se ha identificado la información contenida en soportes de diferentes tipologías.
- l) Se han realizado traducciones de textos complejos utilizando material de apoyo en caso necesario.
- m) Se han interpretado mensajes técnicos recibidos a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.
- n) Se han interpretado instrucciones extensas y complejas, que estén dentro de su especialidad.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.
- b) Se ha expresado con fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia serie de temas generales, académicos, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas.
- c) Se ha comunicado espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias, manteniendo conversaciones cotidianas y del sector turístico con suficiente fluidez.
- d) Se han emitido mensajes orales en el ámbito de la comunicación interpersonal de modo presencial.
- e) Se han mantenido conversaciones telefónicas acerca de temas relacionados con actividades cotidianas.
- f) Se han descrito experiencias personales sobre diferentes temas profesionales o cotidianos.
- g) Se ha utilizado el deletreo, si fuera necesario, como forma de asegurar una correcta comprensión.
- h) Se han transmitido consejos y recomendaciones manifestando la opinión personal.
- i) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones formales e informales.
- j) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
- k) Se han transmitido mensajes propios del sector turístico y de la vida cotidiana.
- l) Se han expresado y defendido puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados.
- m) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.
- n) Se ha argumentado con todo detalle, la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.
- ñ) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.
- o) Se han formulado peticiones de servicios determinados en la vida cotidiana.
- p) Se ha transmitido agradecimiento justificando las causas que lo motivan.
- q) Se han formulado y facilitado respuesta a reclamaciones.
- r) Se ha facilitado información sobre el entorno, itinerarios o rutas por una determinada ubicación.
- s) Se han relatado hechos o historias relacionadas con el entorno.
- t) Se ha mantenido una conversación acerca de temas cotidianos o del entorno profesional o académico.
- u) Se han realizado presentaciones orales con el apoyo de medios tecnológicos.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han redactado textos claros y detallados sobre una variedad de temas relacionados con su especialidad, sintetizando y evaluando información y argumentos procedentes de varias fuentes.

- b) Se han redactado cartas comerciales y de respuesta a solicitudes de información o prestación de servicios.
- c) Se ha redactado el currículum vitae empleando la lengua inglesa.
- d) Se ha organizado la información con corrección, precisión, coherencia y cohesión, solicitando y/o facilitando información de tipo general o detallada.
- e) Se han redactado descripciones de lugares, empresas y servicios propios del entorno cotidiano y del sector turístico.
- f) Se han redactado informes, destacando los aspectos significativos y ofreciendo detalles relevantes que sirvan de apoyo.
- g) Se han redactado documentos y otros soportes informativos dirigidos al público en general.
- h) Se han redactado anuncios o textos informativos breves dirigidos a los medios de comunicación.
- i) Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional.
- j) Se han elaborado instrucciones breves y concisas dirigidas a personas de su entorno cotidiano, profesional o académico.
- k) Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos.
- l) Se han resumido artículos, manuales de instrucciones y otros documentos escritos, utilizando un vocabulario amplio para evitar la repetición frecuente.
- m) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento a elaborar.

5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- b) Se han reconocido referencias culturales lingüísticas y no lingüísticas sobre aspectos de la vida cotidiana en los países de la lengua extranjera.
- c) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país empleado correctamente fórmulas de cortesía en el trato.
- d) Se han valorado elementos socioculturales correspondientes a países de lengua inglesa en las informaciones que transmiten los medios de comunicación.
- e) Se han valorado positivamente el enriquecimiento que las costumbres y tradiciones de otras culturas o sociedades nos pueden aportar.
- f) Se ha profundizado en aquellos aspectos que faciliten el conocimiento de otros países o culturas a partir del intercambio de información gracias a la relación y comunicación con personas procedentes de países de lengua inglesa.
- g) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- h) Se ha identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.
- i) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.
- j) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

Duración: 160 horas.

Contenidos.

1. Comprensión de mensajes orales:

- Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos.
- Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.
- Terminología específica del sector de la Gestión del Alojamiento.
- Terminología propia del sector turístico.
- Descripciones.
- Datos personales. Documentación.
- Ideas principales y secundarias. Argumentos y opiniones.
- Recursos lingüísticos. Estructuras y funciones.

- Recursos gramaticales.
 - Diferentes acentos de lengua oral.
 - El saludo. Fórmulas de cortesía y saludo.
2. Interpretación de mensajes escritos:
- Comprensión de mensajes, textos, artículos profesionales del sector y cotidianos.
 - Terminología específica del sector turístico.
 - Ideas principales e ideas secundarias.
 - Recursos gramaticales.
 - Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
 - Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
3. Producción de mensajes orales:

- Mensajes orales:
 - Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
 - Terminología específica del sector turístico.
 - Expresión fónica, entonación y ritmo.
 - Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:
 - Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
 - Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.
 - Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.
- Fonética:
 - Los sonidos vocálicos y consonánticos del alfabeto inglés
 - Pronunciación y diferenciación entre /s/ y /z/.
 - Pronunciación de los pasados de verbos regulares.
 - Formas fuertes y débiles en verbos y artículos.
 - Acentuación de palabras.

4. Emisión de textos escritos:

- Expresión y cumplimentación de documentos y textos profesionales del sector y cotidianos.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
- Nexos.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

5. Coherencia textual:

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

Orientaciones metodológicas.

Este módulo profesional tiene como principal objetivo la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con el sector del alojamiento. Estas funciones, a desarrollar empleando la lengua inglesa, pueden abarcar la lengua oral y la lengua escrita en niveles muy diferentes. Así, el alumnado podría precisar del empleo de la lengua inglesa de forma espontánea en departamentos de recepción o de pisos; podría hacerlo de modo más formal y menos espontáneo en ámbitos de reservas o de cargos directivos; por último, deberá expresarse de forma escrita en casos de contratación y gestión.

El profesorado debe reforzar los conocimientos de la lengua inglesa procedentes del Bachillerato y preparar al alumno para una especialización posterior. Independientemente del estudio gramatical de la lengua,

totalmente necesaria propondrá actividades en las cuales practique el uso de la lengua escrita y refuerce el aspecto oral de la lengua a partir de:

- Simulaciones de presencia de usuarios nativos de la lengua.
- Escucha de grabaciones y DVD de la vida cotidiana y del sector profesional.
- Textos escritos procedentes de medios de comunicación.
- Textos procedentes de Internet.
- La lengua debe ser el instrumento de comunicación durante el desarrollo de las clases.

Además, el profesor programará actividades de trabajo basadas en:

- Simulaciones de comunicación.
- Juegos de rol que simulen situaciones reales.
- Creación de conversaciones que provoquen debates en el grupo.
- Grabación de situaciones de comunicación por parte del alumno.
- Extracción de los conocimientos gramaticales presentes en las actividades anteriores.
- Producción y comprensión de textos y mensajes orales.
- Revisión y repaso sistemático.
- Fomento del trabajo autónomo por parte del alumno.
- Prácticas de pronunciación.

En cualquier caso, a lo largo de toda la formación que se imparte dentro de esta titulación de «Gestión de Alojamientos Turísticos» se debe conseguir que el alumnado, como consecuencia de una actitud profesional por parte del profesorado, mantenga una actitud positiva hacia los aprendizajes y sea capaz de comprender la gran necesidad de uso de la lengua inglesa en su desarrollo profesional.

Esta actitud debe formar parte de la evaluación del alumnado y, por tanto, formará parte de la actuación y metodología didáctica del profesorado.

A la hora de impartir este módulo profesional, se tendrá en cuenta la necesidad de coordinación en contenidos, procesos y actividades procedimentales, con el profesorado que imparta el resto de los módulos profesionales del ciclo.

Módulo Profesional: Segunda lengua extranjera, Francés.

Equivalencia en créditos ECTS: 7.

Código: 0180.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha situado el mensaje en su entorno o en su contexto profesional.
- b) Se ha captado la idea principal del mensaje.
- c) Se ha reconocido la finalidad de mensajes sencillos a partir de materiales grabados o retransmitidos a partir de diferentes medios.
- d) Se ha extraído información de grabaciones sencillas en lengua estándar relacionadas con la vida social, profesional o académica.
- e) Se han identificado las ideas principales de declaraciones y mensajes breves sobre temas concretos, en lengua estándar y con un ritmo normal.
- f) Se ha identificado la información específica contenida en el mismo.
- g) Se ha identificado la actitud e intención del interlocutor.
- h) Se han extraído las ideas principales de un mensaje emitido por un medio de comunicación, teléfono, video-conferencia, entre otros.
- i) Se ha identificado el hilo argumental de una situación comunicativa visionada.
- j) Se han determinado los roles que aparecen en una secuencia visionada.
- k) Se han identificado los saludos, fórmulas de cortesía y protocolo distinguiendo los distintos niveles de lengua.
- l) Se han identificado los datos personales: nombre, dirección, n.º de teléfono, nacionalidad, profesión.
- m) Se ha identificado el deletreo de palabras, asegurando así una correcta comprensión.

n) Se han formulado preguntas aclaratorias como medio para asegurar la comprensión del mensaje.

o) Se han realizado sencillas descripciones de personas, objetos y lugares.

p) Se han seguido sencillas instrucciones emitidas en lengua extranjera.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha leído de forma comprensiva textos específicos de su ámbito profesional a partir de fuentes tales como publicaciones, folletos.
- b) Se ha identificado con precisión la terminología utilizada y sencillas expresiones propias del sector turístico general en los textos profesionales empleados.
- c) Se ha extraído la información más relevante de un texto relativo a su profesión a partir de fuentes tales como publicaciones, folletos.
- d) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.
- e) Se han realizado traducciones directas e inversas de textos específicos sencillos, utilizando materiales de consulta y diccionarios técnicos.
- f) Se han identificado fórmulas de cortesía y atención empleadas en el sector turístico y en sus canales habituales de comunicación sectorial.
- g) Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.
- h) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.
- i) Se han leído con cierto grado de independencia distintos tipos de textos, adaptando el estilo y la velocidad de lectura aunque pueda presentar alguna dificultad con modismos poco frecuentes.
- j) Se han interpretado instrucciones sencillas en su ámbito de competencia.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha comunicado utilizando fórmulas sencillas, nexos de unión y estrategias de interacción.
- b) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
- c) Se han manifestado preferencias laborales en su sector profesional.
- d) Se ha descrito con relativa fluidez su entorno profesional más próximo.
- e) Se han secuenciado las actividades propias de un proceso productivo de su sector profesional.
- f) Se han emitido mensajes orales en el ámbito de la comunicación interpersonal de modo presencial.
- g) Se han mantenido sencillas conversaciones telefónicas acerca de temas relacionados con actividades cotidianas.
- h) Se han realizado sencillas descripciones de experiencias personales sobre diferentes temas cotidianos.
- i) Se ha utilizado el deletreo, si fuera necesario, como forma de asegurar una correcta comprensión.
- j) Se han transmitido consejos y recomendaciones manifestando la opinión personal.
- k) Se han transmitido sencillos mensajes acerca de temas relacionados con su entorno cotidiano.
- l) Se han realizado, de manera clara, presentaciones breves y preparadas sobre un tema dentro de su especialidad.
- m) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones adaptadas a su nivel.
- n) Se ha respondido a preguntas breves complementarias relativas a su profesión.
- ñ) Se ha intercambiado, con cierta fluidez, información específica utilizando frases de estructura sencilla.
- o) Se han formulado peticiones de servicios determinados en la vida cotidiana.

- p) Se ha transmitido agradecimiento justificando las causas que lo motivan.
 - q) Se han formulado y facilitado respuesta a reclamaciones.
 - r) Se ha facilitado información sobre el entorno, itinerarios o rutas por una determinada ubicación.
 - s) Se han relatado hechos o historias relacionadas con el entorno.
 - t) Se ha mantenido una sencilla conversación acerca de temas cotidianos.
 - u) Se han realizado presentaciones orales con el apoyo de medios tecnológicos.
4. Elabora textos sencillos, relacionado reglas gramaticales con el propósito de los mismos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha cumplimentado información básica requerida en distintos tipos de documentos.
 - b) Se ha elaborado una solicitud de empleo a partir de una oferta de trabajo dada.
 - c) Se ha redactado un breve currículo.
 - d) Se ha cumplimentado un texto dado con apoyos visuales y claves lingüísticas aportadas.
 - e) Se ha elaborado un pequeño informe con un propósito comunicativo específico.
 - f) Se ha redactado una carta comercial a partir de instrucciones detalladas y modelos dados.
 - g) Se han redactado sencillas descripciones de lugares, empresas y servicios propios del entorno cotidiano y del sector turístico.
 - h) Se han redactado documentos sencillos y otros soportes informativos dirigidos al público en general.
 - i) Se han redactado pequeños anuncios o textos informativos breves dirigidos a los medios de comunicación.
 - j) Se han realizado resúmenes breves de textos sencillos, relacionados con su entorno profesional.
5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- b) Se han reconocido referencias culturales lingüísticas y no lingüísticas sobre aspectos de la vida cotidiana en los países de la lengua extranjera.
- c) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.
- d) Se han valorado elementos socioculturales correspondientes a países donde se habla la lengua extranjera en las informaciones que transmiten los medios de comunicación.
- e) Se han valorado positivamente el enriquecimiento que las costumbres y tradiciones de otras culturas o sociedades nos pueden aportar.
- f) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- g) Se han identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.
- h) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.
- i) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

Duración: 160 horas.

Contenidos.

1. Comprensión de mensajes orales:

- Reconocimiento de sencillos mensajes profesionales del sector y cotidianos.
- Sencillos mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.
- Terminología propia del sector turístico.
- Descripciones.

- Datos personales. Documentación.
- Ideas principales y secundarias.
- Recursos lingüísticos. Estructuras y funciones.
- Recursos gramaticales.
- El saludo. Fórmulas de cortesía y saludo.

2. Interpretación de mensajes escritos:

- Comprensión de mensajes, textos, artículos profesionales del sector y cotidianos.
- Ideas principales e ideas secundarias.
- Recursos gramaticales.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

3. Producción de mensajes orales:

- Mensajes orales:
 - Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
 - Terminología específica del sector turístico.
 - Expresión fónica, acento, entonación y ritmo.
 - Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
 - Uso de formas verbales.
- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:
 - Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
 - Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.
 - Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.
- Fonética:
 - Los sonidos vocálicos y consonánticos del alfabeto correspondiente a la lengua extranjera.
 - Pronunciación.

4. Emisión de textos escritos:

- Expresión y cumplimentación de documentos y textos profesionales del sector y cotidianos.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
- Nexos.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

5. Coherencia textual:

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

Orientaciones metodológicas.

Este módulo profesional tiene como principal objetivo la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con el sector del alojamiento. Estas funciones, a desarrollar empleando una segunda lengua extranjera, pueden abarcar la lengua oral y la lengua escrita en niveles muy diferentes. Así, el alumnado podría precisar del empleo de la lengua extranjera de forma espontánea en departamentos de recepción o de pisos; podría hacerlo de modo más formal y menos espontáneo en ámbitos de reservas o de cargos directivos; por último, deberá expresarse de forma escrita en casos de contratación y gestión.

El profesorado debe reforzar los conocimientos de la lengua extranjera, si existiera, y preparar al alumno para una especialización posterior. No obstante, el inicio desde un nivel básico puede ser necesario si carece

de conocimientos previos. Preparar al alumno para un uso oral de la lengua, debe ser uno de sus objetivos, por lo que, independientemente del estudio gramatical de la lengua, totalmente necesaria, y del uso de la lengua escrita, es imprescindible programar actividades en las cuales se fomente el aspecto oral de la lengua:

- Simulaciones de presencia de usuarios nativos de la lengua.
- Escucha de grabaciones sencillas y DVD de la vida cotidiana y del sector profesional.
- Textos escritos procedentes de medios de comunicación.
- Textos procedentes de Internet.
- El hecho de que la lengua debe sea el instrumento de comunicación durante el desarrollo de las clases debe convertirse en un objetivo verificable.

Además, el profesor programará sencillas actividades de trabajo basadas en:

- Simulaciones de comunicación.
- Juegos de rol que simulen situaciones reales.
- Creación de conversaciones que provoquen debates en el grupo.
- Grabación de situaciones de comunicación por parte del alumno.
- Extracción de los conocimientos gramaticales presentes en las actividades anteriores.
- Producción y comprensión de textos y mensajes orales.
- Revisión y repaso sistemático.
- Fomento del trabajo autónomo por parte del alumno.
- Prácticas de pronunciación.

En cualquier caso, a lo largo de toda la formación que se imparte dentro de esta titulación de «Gestión de Alojamientos Turísticos» se debe conseguir que el alumnado, como consecuencia de una actitud profesional por parte del profesorado, mantenga una actitud positiva hacia los aprendizajes y sea capaz de comprender la gran necesidad de uso de una lengua extranjera en su desarrollo profesional. Esta actitud debe formar parte de la evaluación del alumnado y, por tanto, formará parte de la actuación y metodología didáctica del profesorado.

- A la hora de impartir este módulo profesional, se tendrá en cuenta la necesidad de coordinación en contenidos, procesos y actividades procedimentales, con el profesorado que imparta el resto de los módulos profesionales del ciclo formativo.

Módulo Profesional: Proyecto de gestión de alojamiento turístico.
Equivalencia en créditos ECTS: 5.

Código: 0181.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha clasificado el tejido empresarial del sector en el entorno del centro educativo en función del tamaño de la empresa y los tipos de productos elaborados.
- b) Se han caracterizado las empresas tipo indicando la estructura organizativa y las funciones de cada departamento.
- c) Se ha analizado el mercado del alojamiento: informes económicos, estadísticas de ventas y otras propias del sector (ocupación, «RevPar», entre otras) información de revistas profesionales, mayoristas especializados, centrales de reservas y otros, identificando las tendencias de consumo.
- d) Se han caracterizado los productos turísticos más representativos presentes en el entorno del centro educativo.
- e) Se ha analizado la competitividad de las empresas del sector según el tipo de producto-servicio ofertado.
- f) Se ha analizado la complejidad tecnológica y el coste económico de la elaboración y oferta de los diferentes productos-servicios.
- g) Se ha analizado la disponibilidad de los recursos humanos y materiales necesarios.
- h) Se han identificado los canales de comercialización más habituales para cada tipo de producto-servicio.

- i) Se ha determinado la logística empleada en las empresas del sector, y entre otros, necesidades de almacenes, transporte, merchandising, etc.
- j) Se ha identificado la legislación específica relacionada con la oferta de productos-servicios de alojamiento.
- k) Se ha identificado la normativa que afecta al sector respecto a la seguridad alimentaria, seguridad laboral y seguridad medioambiental.
- l) Se han detectado las oportunidades de empleo y autoempleo en el sector.
- m) Se ha elegido, en función de la información obtenida, la orientación del proyecto hacia una gama/ línea de productos-servicios determinada.

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

Criterios de evaluación:

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

3. Define y planifica la ejecución del proyecto detallando las diferentes fases de su desarrollo y la documentación asociada, abordando de manera interdisciplinar la actuación.

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha asignado la ejecución de las operaciones en función de la planificación establecida.

- b) Se ha definido el procedimiento de seguimiento de las operaciones o intervenciones.
- c) Se ha definido el procedimiento para la gestión de las incidencias que pueden presentarse durante la realización de las operaciones (análisis de la incidencia, solución y registro).
- d) Se ha definido el procedimiento para gestionar los posibles cambios en los recursos y operaciones, incluyendo el sistema de registro de los mismos.
- e) Se ha definido el procedimiento de finalización y cierre del proyecto.
- f) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la finalización de las operaciones y del proyecto.
- g) Se han previsto soluciones alternativas ante una serie de problemas simulados planteados, proponiendo la solución correcta y justificando la opción elegida.
- h) Se ha establecido un sistema para garantizar el cumplimiento del pliego de condiciones del proyecto.

Duración: 30 horas.

Orientaciones metodológicas.

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

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

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

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

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

El proyecto será realizado por el alumno, de forma individual preferentemente, durante el tercer trimestre del segundo curso. El alumno será tutorizado por un profesor, que imparta docencia en segundo curso del ciclo formativo, de la especialidad de Hostelería y turismo, de acuerdo con lo establecido en el Anexo III A) del Real Decreto 1686/200, de 14 de diciembre, no obstante, dado que los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación de este módulo complementan los del resto de los módulos y tiene un carácter integrador de todos los módulos del ciclo sería conveniente la colaboración de todos los profesores con atribución docente en el ciclo formativo.

Módulo profesional: Formación y orientación laboral.

Equivalencia en créditos ECTS: 5.

Código: 0182.

BLOQUE A: Formación, Legislación y Relaciones Laborales.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.
- b) Se ha identificado los itinerarios formativo-profesionales relacionados con el perfil profesional del Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos.
- c) Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil del título.

- d) Se han identificado los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral para el Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos.
- e) Se ha determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.
- f) Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.
- g) Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes, y formación propias para la toma de decisiones.
- h) Se ha reconocido el acceso al empleo en igualdad de oportunidades y sin discriminación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han valorado las ventajas del trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil del Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos.
- b) Se han identificado los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo.
- c) Se han determinado las características del equipo de trabajo eficaz frente a los equipos ineficaces.
- d) Se ha valorado positivamente la necesaria existencia de diversidad de roles y opiniones asumidas por los miembros de un equipo.
- e) Se ha reconocido la posible existencia de conflicto entre los miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones.
- f) Se han identificado los tipos de conflicto y sus fuentes.
- g) Se han determinado procedimientos para la resolución de los conflictos.
- h) Se ha analizado el proceso de toma de decisiones en grupo.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los conceptos básicos del Derecho del Trabajo.
- b) Se han utilizado las fuentes del Derecho Laboral.
- c) Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios y trabajadores.
- d) Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral.
- e) Se han clasificado las principales modalidades de contratación, identificando las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.
- f) Se ha analizado el recibo de salarios, identificando los principales elementos que lo integran.
- g) Se han identificado las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.
- h) Se han valorado las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar.
- i) Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos.
- j) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable a un sector profesional relacionado con el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos turísticos.
- k) Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.
- b) Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de Seguridad Social.

- c) Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de la Seguridad Social.
- d) Se han identificado las obligaciones de empresario y trabajador dentro del sistema de Seguridad Social.
- e) Se han identificado en un supuesto sencillo las bases de cotización de un trabajador y las cuotas correspondientes a trabajador y empresario.
- f) Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social, identificando los requisitos.
- g) Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo en supuestos prácticos sencillos.
- h) Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.

BLOQUE B: Prevención de Riesgos Laborales.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.
- b) Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador.
- c) Se han clasificado los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de los mismos.
- d) Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo del Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos.
- e) Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa.
- f) Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional del Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos.
- g) Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales con especial mención a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales relacionadas con el perfil profesional del Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos.

6. Aplica las medidas de prevención y protección analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral del Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido las técnicas de prevención y de protección que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables.
- b) Se han analizado el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad.
- c) Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.
- d) Se han identificado las técnicas de clasificación de heridos en caso de emergencia donde existen víctimas de diversa gravedad.
- e) Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños y la composición y uso del botiquín.
- f) Se han determinado los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud del trabajador y su importancia como medida de prevención.

7. Participa en la elaboración de un plan de prevención de riesgos en una pequeña empresa, identificando las responsabilidades de todos los agentes implicados.

Criterios de evaluación:

- a) Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
- b) Se han clasificado las distintas formas de gestión de la prevención en la empresa, en función de los distintos criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
- c) Se han determinado las formas de representación de los trabajadores en la empresa en materia de prevención.
- d) Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

- e) Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa, que incluya la secuenciación de actuaciones a realizar en caso de emergencia.
- f) Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del Técnico Superior en Gestión de Alojamientos turísticos.
- g) Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación en una pequeña y mediana empresa (pyme).

Duración: 96 horas.

Contenidos:

BLOQUE A: Formación, Legislación y Relaciones Laborales.

Duración: 46 horas.

1. Búsqueda activa de empleo:

- Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos.
- Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa. Programas europeos.
- Valoración de la empleabilidad y adaptación como factores clave para responder a las exigencias del mercado laboral.
- Identificación de los itinerarios formativos relacionados con el Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos.
- Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.
- Definición y análisis del sector profesional del título de Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos.
- Características personales y profesionales más apreciadas por empresas del sector en Castilla y León.
- Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector.
- La búsqueda de empleo. Fuentes de información.
- Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.
- Identificación de yacimientos de empleo y oportunidades de auto-empleo del sector en Castilla y León.
- El proceso de toma de decisiones, tras evaluar su potencial profesional.
- La igualdad de oportunidades en el acceso al empleo.

2. Gestión del conflicto y equipos de trabajo:

- Concepto de Equipo de trabajo.
- Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo para la eficacia de la organización.
- Tipología de equipos de trabajo.
- Equipos en la industria de la alojamiento según las funciones que desempeñan.
- Formación y funcionamiento de equipos eficaces.
- La participación en el equipo de trabajo.
- Técnicas de participación.
- Identificación de roles. Barreras a la participación en el equipo.
- Desarrollo de una reunión de trabajo.
- Problemas más frecuentes del trabajo en equipo.
- Conflicto: características, fuentes y etapas.
- Consecuencias de los conflictos.
- Métodos para la resolución o supresión del conflicto.
- La comunicación como instrumento fundamental para el trabajo en equipo y la negociación. Comunicación asertiva.

3. Contrato de trabajo:

- El Derecho del Trabajo. Normas fundamentales. Las Fuentes del Derecho Laboral.
- Órganos de la administración y jurisdicción laboral.
- Análisis de la relación laboral individual.
- Modalidades del contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación.

- Derechos y deberes derivados de la relación laboral.
- El tiempo de trabajo.
- El salario. Análisis del recibo de salarios. Liquidación de haberes.
- Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.
- Valoración de las medidas para la conciliación familiar y profesional.
- Representación de los trabajadores en la empresa.
- Medidas de conflicto colectivo. Procedimientos de solución.
- Negociación colectiva. Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos, dentro del ámbito geográfico de Castilla y León.
- Medidas del conflicto colectivo. Procedimientos de solución.
- Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad, beneficios sociales entre otros.

4. Seguridad Social, Empleo y Desempleo:

- Estructura del Sistema de la Seguridad Social.
- Determinación de las principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.
- Situaciones protegibles en la protección por desempleo.
- Cálculo de bases de cotización a la seguridad social y determinación de cuotas en un supuesto sencillo.
- Prestaciones de la Seguridad Social.
- Cálculo de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.

BLOQUE B: Prevención de Riesgos Laborales.

Duración: 50 horas.

5. Evaluación de riesgos profesionales:

- Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad. Sensibilización, a través de las estadísticas de siniestralidad nacional y en Castilla y León, de la necesidad de hábitos y actuaciones seguras.
- Valoración de la relación entre trabajo y salud. Las condiciones de trabajo.
- El riesgo profesional.
- Análisis de factores de riesgo.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psicosociales.
- Riesgos específicos en la industria de alojamiento.
- La evaluación de riesgos en empresas tipo del sector del alojamiento como elemento básico de la actividad preventiva.
- Técnicas de evaluación de riesgos.
- Condiciones de trabajo y seguridad.

- Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas. Los accidentes de trabajo, las enfermedades profesionales y otras patologías.

6. Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:

- Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.
- Señalización de seguridad.
- Protocolo de actuación ante la situación de emergencias.
- Prioridades y secuencia de actuación en el lugar del accidente.
- Urgencia médica. Primeros auxilios. Conceptos básicos.
- Aplicación de técnicas de primeros auxilios.
- Vigilancia de la salud de los trabajadores.
- Formación a los trabajadores en materia de planes de emergencia y aplicación de técnicas de primeros auxilios.

7. Planificación de la prevención de riesgos en la empresa. Prevención integrada:

- Marco normativo en materia de prevención de riesgos laborales.
- Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

- Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.
- Gestión de la prevención en la empresa. Documentación.
- Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- Planificación de la prevención en la empresa. Secuenciación de actuaciones.
- Definición del contenido del Plan de Prevención de un centro de trabajo relacionado con el sector profesional.
- Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
- Elaboración de un plan de emergencia en una «pyme».
- Representación y participación de los trabajadores en materia preventiva.

Orientaciones metodológicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para que el alumno pueda insertarse laboralmente y desarrollar su carrera profesional en el sector del alojamiento, conocimiento en todo momento sus derechos y obligaciones laborales.

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

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

Módulo profesional: Empresa e iniciativa emprendedora.

Equivalencia en créditos ECTS: 4.

Código: 0183.

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 profesionales.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado el concepto de innovación y su relación con el progreso de la sociedad y el aumento en el bienestar de los individuos.
- b) Se ha analizado el concepto de cultura emprendedora y su importancia como fuente de creación de empleo y bienestar social.
- c) Se ha valorado la importancia de la iniciativa individual, la creatividad, la formación y la colaboración como requisitos indispensables para tener éxito en la actividad emprendedora.
- d) Se ha analizado la capacidad de iniciativa en el trabajo de una persona empleada en una «pyme» relacionada con el sector del alojamiento.
- e) Se ha analizado el desarrollo de la actividad emprendedora de un empresario que se inicie en el sector del alojamiento.
- f) Se ha analizado el concepto de riesgo como elemento inevitable de toda actividad emprendedora.
- g) Se ha analizado el concepto de empresario y los requisitos y actitudes necesario para desarrollar la actividad empresarial.
- h) Se ha descrito la estrategia empresarial relacionándola con los objetivos de la empresa.

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las funciones básicas que se realizan en una empresa y se ha analizado el concepto de sistema aplicado a la empresa.
- b) Se han identificado los principales componentes del entorno general que rodea a la empresa, en especial el entorno económico, social, demográfico y cultural.
- c) Se ha analizado la influencia en la actividad empresarial de las relaciones con los clientes, con los proveedores y la competencia como principales integrantes del entorno específico.
- d) Se han analizado las estrategias y técnicas comerciales en un establecimiento de alojamiento.
- e) Se han identificado los elementos del entorno de una pyme del alojamiento.
- f) Se han analizado los conceptos de cultura empresarial e imagen corporativa, y su relación con los objetivos empresariales.
- g) Se ha analizado el fenómeno de la responsabilidad social de las empresas y su importancia como un elemento de la estrategia empresarial.
- h) Se ha elaborado el balance social de una empresa de fabricación mecánica y se han descrito los principales costes sociales en que incurrir estas empresas, así como los beneficios sociales que producen.
- i) Se han identificado, en empresas de alojamiento, prácticas que incorporan valores éticos y sociales.
- j) Se ha llevado a cabo un estudio de viabilidad económica y financiera de una pyme de alojamiento.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las diferentes formas jurídicas de la empresa.
- b) Se ha especificado el grado de responsabilidad legal de los propietarios de la empresa en función de la forma jurídica elegida.
- c) Se ha diferenciado el tratamiento fiscal establecido para las diferentes formas jurídicas de la empresa.
- d) Se han analizado los trámites exigidos por la legislación vigente para la constitución de una «pyme».
- e) Se ha realizado una búsqueda exhaustiva de las diferentes ayudas para la creación de empresas de alojamiento en la localidad de referencia.
- f) Se ha incluido en el plan de empresa todo lo relativo a la elección de la forma jurídica, estudio de viabilidad económico-financiera, trámites administrativos, ayudas y subvenciones.
- g) Se han identificado las vías de asesoramiento y gestión administrativa externos existentes a la hora de poner en marcha una «pyme».

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado los conceptos básicos de contabilidad, así como las técnicas de registro de la información contable.
- b) Se han descrito las técnicas básicas de análisis de la información contable, es especial en lo referente a la solvencia, liquidez y rentabilidad de la empresa.
- c) Se han definido las obligaciones fiscales de una empresa relacionada con el sector del alojamiento.
- d) Se han diferenciado los tipos de impuestos en el calendario fiscal.
- e) Se ha cumplimentado la documentación básica de carácter comercial y contable (facturas, albaranes, notas de pedido, letras de cambio,

cheques y otros) para una «pyme» de alojamiento, y se han descrito los circuitos que dicha documentación recorre en la empresa.

- f) Se ha incluido la anterior documentación en el plan de empresa.

Duración: 63 horas.

Contenidos:

1. Iniciativa emprendedora:

- Innovación y desarrollo económico. Principales características de la innovación en la actividad de alojamiento (materiales, tecnología, organización de la producción, etc.).
- El trabajo por cuenta propia como fuente de creación de empleo y bienestar social.
- Responsabilidad social de la empresa.
- Factores claves de los emprendedores: iniciativa, creatividad y formación.
- Desarrollo del espíritu emprendedor a través del fomento de las actitudes de creatividad, iniciativa, autonomía y responsabilidad.
- La actuación de los emprendedores como empleados de una empresa de alojamiento.
- Fomento de las capacidades emprendedoras de un trabajador por cuenta ajena.
- La actuación de los emprendedores como empresarios de una pequeña empresa en el sector del alojamiento.
- Objetivos de una empresa del sector del alojamiento y elaboración de una estrategia comercial.
- Análisis de las oportunidades de negocio en el sector del alojamiento.
- Análisis de la capacidad para asumir riesgos del emprendedor.
- El empresario. Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial. Aptitudes y actitudes.
- Plan de empresa: la idea de negocio en el ámbito del alojamiento.
- Búsqueda de ideas de negocio. Análisis y viabilidad de las mismas.

2. La empresa y su entorno:

- Funciones básicas de la empresa.
- Estructura organizativa de la empresa. Organigrama.
- La empresa como sistema.
- El entorno general de la empresa en los aspectos económico, social, demográfico y cultural.
- Tipos de mercados. Competencia. Barreras de entrada.
- Relaciones con clientes y proveedores.
- Análisis del entorno general y específico de una pyme de alojamiento.
- Relaciones de una pyme de alojamiento con su entorno.
- Cultura empresarial e imagen corporativa.
- Relaciones de una pyme de alojamiento con el conjunto de la sociedad.
- El balance social: Los costes y los beneficios sociales.
- La ética empresarial en empresas de alojamiento.

3. Creación y puesta en marcha de una empresa:

- Tipos de empresa.
- Elección de la forma jurídica: Exigencia legal, responsabilidad legal, número de socios, capital y fiscalidad.
- La franquicia como forma de empresa.
- Ventajas e inconvenientes de las distintas formas jurídicas con especial atención a la responsabilidad legal.
- La fiscalidad en las empresas.
- Impuestos más importantes que afectan a la actividad de la empresa.
- Trámites administrativos para la constitución de una empresa.
- Relación con organismos oficiales.
- Subvenciones y ayudas destinadas a la creación de empresa del sector del alojamiento en la localidad de referencia.
- Viabilidad económica y viabilidad financiera de una «pyme» de alojamiento.

- Plan de empresa: elección de la forma jurídica, estudio de viabilidad económico y financiera, trámites administrativos y gestión de ayudas y subvenciones.
- Vías externas de asesoramiento y gestión. La ventanilla única empresarial.

4. Función administrativa:

- Concepto de contabilidad y nociones básicas.
- Cuentas anuales obligatorias.
- Análisis de la información contable.
- Ratios.
- Cálculo de coste, beneficio y umbral de rentabilidad.
- Obligaciones fiscales de las empresas.
- Calendario fiscal.
- Gestión administrativa de una empresa de alojamiento.
- Documentos básicos utilizados en la actividad económica de la empresa: Documentos relacionados con la compraventa y documentos relacionados con el cobro y pago.
- Gestión de aprovisionamiento. Valoración de existencias. Volumen óptimo de pedido.
- Elaboración de un proyecto simulado de plan de empresa en el aula.

Orientaciones metodológicas.

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

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

- Manejo de las fuentes de información sobre el sector de las industrias de restauración, incluyendo el análisis de los procesos de innovación sectorial en marcha.
- La realización de casos y dinámicas de grupo que permitan comprender y valorar las actitudes de los emprendedores y ajustar la necesidad de los mismos al sector servicios relacionado con los procesos de servicio en empresas de alojamiento.
- La realización de un proyecto de plan de empresa relacionada con la actividad de mecanizado y que incluya todas las facetas de puesta en marcha de un negocio: viabilidad, organización de la producción y los recursos humanos, acción comercial, control administrativo y financiero, así como justificación de su responsabilidad social.
- Utilización de la herramienta Aprende a Empezar.

Módulo Profesional: Inglés para el alojamiento.

Código: CL04.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido aquellos aspectos y terminología propios del sector turístico en general y del alojamiento en particular.
- b) Se han identificado los componentes de la oferta turística de un determinado núcleo receptor de Turismo.
- c) Se han identificado las características de la demanda turística comparándolas con las diferentes tipologías de Turismo existentes en el mercado nacional.
- d) Se han interpretado instrucciones profesionales acerca de la organización y funcionamiento de los distintos departamentos que componen un establecimiento de alojamiento.
- e) Se han interpretado peticiones de información oral o telefónica realizada por cliente o intermediarios de servicios turísticos.
- f) Se han recogido solicitudes de reserva, confirmación y cambios por cuenta de clientes e intermediarios de servicios turísticos utilizando como medio la vía telefónica.
- g) Se han recogido solicitudes de reserva, confirmación y cambios por cuenta de clientes personados en el establecimiento.

- h) Se ha identificado el contenido de solicitudes de información relativa a servicios propios del establecimiento o situados en sus proximidades.
- i) Se han interpretado reclamaciones recibidas.
- j) Se han identificado fórmulas de saludo y tratamiento de clientes en establecimientos de alojamiento turístico.

2. Interpreta información escrita relativa al alojamiento turístico contenida en textos de naturaleza diversa, analizando de forma comprensiva sus contenidos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han interpretado manuales y otra documentación relativa al funcionamiento y a los diferentes departamentos o áreas de un establecimiento de alojamiento.
- b) Se ha interpretado la información contenida en textos profesionales, publicaciones turísticas, folletos, entre otros, relativas al sector del alojamiento turístico.
- c) Se ha analizado el contenido de textos o documentos comerciales, acuerdos, bonos o contratos que contribuyen o intervienen en el desarrollo de la actividad del alojamiento.
- d) Se han identificado las ideas contenidas en documentos y otros soportes comerciales.
- e) Se ha recogido información comercial expresada en la lengua inglesa presente en páginas web identificadas con el servicio y comercialización de alojamientos.
- f) Se ha recogido información de servicio expresada en la lengua inglesa presente en páginas web identificadas con el servicio y comercialización de alojamientos.
- g) Se han identificado las demandas de información sobre características del establecimiento o de la zona a través de faxes, e-mails y cartas.
- h) Se ha comprendido un escrito de petición de reserva de habitación o de anulación y los datos correspondientes.
- i) Se ha identificado una reclamación presentada por escrito.
- j) Se ha extraído la información contenida en folletos, páginas Web, Internet, entre otros, relativa al ámbito profesional.
- k) Se ha interpretado la información correspondiente a servicios asociados a la oferta de alojamiento que pueden existir en establecimientos turísticos, tales como cartas de restaurante, servicio de habitaciones, entre otros.
- l) Se ha interpretado la documentación de clientes extranjeros.
- m) Se ha interpretado información contenida en soportes diversos que pueden influir en el proceso de prestación del servicios, tales como horarios, tarifas, entre otros.

3. Emite mensajes orales sencillos, claros y bien estructurados, relativos a la prestación del servicio de alojamiento, analizando el contenido de la situación y adaptándose a la situación de la conversación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los diferentes departamentos que componen un establecimiento de alojamiento.
- b) Se ha establecido la comunicación con personas de habla inglesa empleando el tratamiento adecuado y mostrando el respeto debido.
- c) Se han descrito los servicios que componen la oferta de un establecimiento de alojamiento.
- d) Se han descrito los elementos que forman parte de la oferta de servicios en el ámbito del alojamiento.
- e) Se han emitido mensajes a través de la megafonía.
- f) Se ha atendido a clientes de forma telefónica o presencial en la solicitud de reservas, confirmaciones o cambios, facilitando la información necesaria para el cliente.
- g) Se han propuesto alternativas al servicio demandado en el caso de que resulte imposible aceptar las solicitudes.
- h) Se ha recibido al cliente en la recepción de un establecimiento hotelero con cortesía y profesionalidad atendiendo a sus expectativas.
- i) Se ha facilitado la información relativa al servicio de alojamiento y otras formalidades propias del momento de acogida del cliente.

- j) Se ha asesorado al cliente acerca de las diferentes ofertas de servicios propios y externos, de acuerdo con sus solicitudes.
 - k) Se ha asesorado al cliente acerca del entorno del establecimiento.
 - l) Se ha descrito el contenido de diferentes servicios asociados al alojamiento.
 - m) Se ha atendido a clientes de forma telefónica o presencial en la solicitud de servicios prestados por el establecimiento.
 - n) Se ha informado al cliente acerca de itinerarios o vías internas del establecimiento para facilitar su acceso a los servicios del establecimiento.
 - ñ) Se ha informado al cliente acerca de itinerarios urbanos para acceder a servicios que pueda demandar.
 - o) Se ha atendido a reclamaciones de clientes expresando las excusas correspondientes y facilitando las explicaciones adecuadas para su comprensión por parte de los clientes.
 - p) Se han emitido avisos y anuncios a clientes empleando la lengua inglesa.
 - q) Se ha explicado con diligencia el contenido de la factura.
 - r) Se han emitido instrucciones empleando la lengua inglesa.
4. Elabora textos y documentación escrita propios del sector del alojamiento relacionándolos con sus propósitos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han cumplimentado fichas y formularios propios del servicio de alojamiento.
- b) Se han redactado notas de aviso y recordatorio dirigidos a clientes alojados.
- c) Se han redactado cartas dirigidas a clientes e intermediarios a modo de presentación de los servicios.
- d) Se han cumplimentado documentos de confirmación de reservas e información de los servicios empleando correctamente las normas de cortesía.
- e) Se ha establecido comunicación con otros interlocutores empleando para ello textos redactados para su envío por fax, e-mail, entre otros.
- f) Se han redactado documentos comerciales para el envío de facturas o remesas de créditos generados como consecuencia de acuerdos comerciales.
- g) Se han redactado acuerdos comerciales y contratos, si procede, empleando la lengua inglesa.

Duración: 42 horas.

Contenidos:

1. Comprensión de mensajes orales:
 - Reconocimiento de mensajes propios del ámbito del alojamiento.
 - Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos o grabados que pueden aparecer en el desarrollo profesional del sector del alojamiento.
 - Identificación de la terminología específica del sector de la Gestión del alojamiento turístico.
 - Identificación de la terminología propia del sector turístico.
 - El saludo. Fórmulas de cortesía y saludo en establecimientos de alojamiento turístico.
 - Componentes de la reserva. Intervención en la recogida de solicitudes.
2. Interpretación de mensajes escritos:
 - Identificación de los elementos que componen la oferta de un establecimiento destinado al alojamiento turístico.
 - Comprensión de textos y documentos relacionados con las actividades del alojamiento turístico:
 - Manuales de funcionamiento.
 - Folletos.
 - Páginas web.
 - Contratos u otros acuerdos.
 - Bonos de Agencia.
 - Terminología específica del sector del alojamiento turístico:
 - Relacionada con las habitaciones.

- Relacionada con el servicio de comidas y bebidas.
- Relacionada con cualquier otro servicios asociado (interno o externo).

3. Producción de mensajes orales:

- Mensajes orales:
 - Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
- Empleo de la terminología específica del sector de la Gestión del alojamiento turístico:
 - Relacionada con las habitaciones.
 - Relacionada con el servicio de comidas y bebidas.
 - Relacionada con cualquier otro servicios asociado (interno o externo).
- Uso del teléfono.
- Tratamiento de personas en establecimientos de alojamiento turístico.
- Intervención en la solicitud, confirmación, denegación o cambios en reservas.
- Intervención relacionada con la llegada y presentación de los clientes.
- Intervención relacionada con la estancia y demandas de servicios por parte de los clientes.
- Intervención relacionada con la salida de los clientes.

4. Emisión de textos escritos:

- Expresión y cumplimentación de documentos relacionados con la llegada, estancia y salida de los clientes.
- Cartas comerciales y de presentación de servicios.
- Contratos y acuerdos comerciales.
- Folletos.

Orientaciones metodológicas.

Este módulo profesional mantiene como principal objetivo la formación necesaria para el uso de la lengua en el desempeño de actividades relacionadas con el sector del alojamiento, y sirve además para especializar al alumno en el sector.

La lengua inglesa debe ser el instrumento de comunicación durante el desarrollo de las clases.

El profesor debe trasladar los contenidos de sus enseñanzas al ámbito de la especialidad, participando el alumno de situaciones similares al módulo cursado en el primer curso, pero mucho más localizado en la actividad meramente profesional. Se tratará de reforzar el aspecto oral de la lengua sin descuidar el uso de la lengua escrita.

Se programarán actividades para que el alumno realice:

- Simulaciones de presencia de usuarios nativos de la lengua.
- Escucha de grabaciones y DVD de la vida cotidiana y del sector profesional.
- Textos escritos procedentes de medios de comunicación.
- Textos procedentes de Internet.

Además, el profesor propondrá actividades de trabajo basadas en:

- Simulaciones de comunicación telefónica y cara a cara.
- Juegos de rol que simulen situaciones reales de cualquier departamento de un establecimiento de alojamiento.
- Creación de conversaciones que provoquen debates en el grupo acerca del funcionamiento de algunos departamentos de un hotel u otro establecimiento de alojamiento.
- Grabación de situaciones de comunicación o intervenciones profesionales por parte del alumno.
- Extracción de los conocimientos gramaticales presentes en las actividades anteriores.
- Producción y comprensión de textos y mensajes orales, incluso como apoyo de futuras intervenciones profesionales.
- Revisión y repaso sistemático.
- Fomento del trabajo autónomo por parte del alumno.
- Prácticas de pronunciación.

En cualquier caso, a lo largo de toda la formación que se imparte dentro de esta titulación de «Gestión de Alojamientos Turísticos» se debe

conseguir que el alumnado, como consecuencia de una actitud profesional por parte del profesorado, mantenga una actitud positiva hacia los aprendizajes y sea capaz de comprender la gran necesidad de uso de la lengua inglesa en su desarrollo profesional. Esta actitud debe formar parte de la evaluación del alumnado y, por tanto, formará parte de la actuación y metodología didáctica del profesorado.

A la hora de impartir este módulo profesional, se tendrá en cuenta la necesidad de coordinación en contenidos, procesos y actividades procedimentales, con el profesorado que imparta el resto de los módulos profesionales del ciclo y en especial el módulo de inglés.

Módulo Profesional: Segunda lengua extranjera para el alojamiento, Francés.

Código: CL05.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido aquellos aspectos y terminología propios del sector turístico en general y del alojamiento en particular.
- b) Se han identificado los componentes de la oferta turística de un determinado núcleo receptor de Turismo.
- c) Se han identificado las características de la demanda turística comparándolas con las diferentes tipologías de Turismo existentes en el mercado nacional.
- d) Se han interpretado instrucciones profesionales acerca de la organización y funcionamiento de los distintos departamentos que componen un establecimiento de alojamiento.
- e) Se han interpretado peticiones de información oral o telefónica realizada por cliente o intermediarios de servicios turísticos.
- f) Se han recogido solicitudes de reserva, confirmación y cambios por cuenta de clientes e intermediarios de servicios turísticos utilizando como medio la vía telefónica.
- g) Se han recogido solicitudes de reserva, confirmación y cambios por cuenta de clientes personados en el establecimiento.
- h) Se ha identificado el contenido de solicitudes de información relativa a servicios propios del establecimiento o situados en sus proximidades.
- i) Se han interpretado reclamaciones recibidas.
- j) Se han identificado fórmulas de saludo y tratamiento de clientes en establecimientos de alojamiento.

2. Interpreta información escrita relativa al alojamiento turístico contenida en textos de naturaleza diversa, analizando de forma comprensiva sus contenidos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han interpretado manuales y otra documentación relativa al funcionamiento y a los diferentes departamentos o áreas de un establecimiento de alojamiento.
- b) Se ha interpretado la información contenida en textos profesionales, publicaciones turísticas, folletos, entre otros, relativas al sector del alojamiento turístico.
- c) Se ha analizado el contenido de textos o documentos comerciales, acuerdos, bonos o contratos que contribuyen o intervienen en el desarrollo de la actividad del alojamiento.
- d) Se han identificado las ideas contenidas en documentos y otros soportes comerciales.
- e) Se ha recogido información comercial expresada en la lengua extranjera presente en páginas web identificadas con el servicio y comercialización de alojamientos.
- f) Se ha recogido información de servicio expresada en la lengua extranjera presente en páginas web identificadas con el servicio y comercialización de alojamientos.
- g) Se han identificado las demandas de información sobre características del establecimiento o de la zona a través de faxes, e-mails y cartas.

- h) Se ha comprendido un escrito de petición de reserva de habitación o de anulación y los datos correspondientes.
- i) Se ha identificado una reclamación presentada por escrito.
- j) Se ha extraído la información contenida en folletos, páginas Web, Internet, entre otros, relativa al ámbito profesional.
- k) Se ha interpretado la información correspondiente a servicios asociados a la oferta de alojamiento que pueden existir en establecimientos turísticos, tales como cartas de restaurante, servicio de habitaciones, entre otros.
- l) Se ha interpretado la documentación de clientes extranjeros.
- m) Se ha interpretado información contenida en soportes diversos que pueden influir en el proceso de prestación de servicios, tales como horarios, tarifas, entre otros.

3. Emite mensajes orales sencillos, claros y bien estructurados, relativos a la prestación del servicio de alojamiento, analizando el contenido de la situación y adaptándose a la situación de la conversación.

Criterios de evaluación:

- a) Elabora textos y documentación escrita Se han descrito los diferentes departamentos que componen un establecimiento de alojamiento.
- b) Se ha establecido la comunicación con personas que usen la lengua extranjera empleando el tratamiento adecuado y mostrando el respeto debido.
- c) Se han descrito los servicios que componen la oferta de un establecimiento de alojamiento.
- d) Se han descrito los elementos que forman parte de la oferta de servicios en el ámbito del alojamiento.
- e) Se han emitido mensajes a través de la megafonía.
- f) Se ha atendido a clientes de forma telefónica o presencial en la solicitud de reservas, confirmaciones o cambios, facilitando la información necesaria para el cliente.
- g) Se han propuesto alternativas al servicio demandado en el caso de que resulte imposible aceptar las solicitudes.
- h) Se ha recibido al cliente en la recepción de un establecimiento hotelero con cortesía y profesionalidad atendiendo a sus expectativas.
- i) Se ha facilitado la información relativa al servicio de alojamiento y otras formalidades propias del momento de acogida del cliente.
- j) Se ha asesorado al cliente acerca de las diferentes ofertas de servicios propios y externos, de acuerdo con sus solicitudes.
- k) Se ha asesorado al cliente acerca del entorno del establecimiento.
- l) Se ha descrito el contenido de diferentes servicios asociados al alojamiento.
- m) Se ha atendido a clientes de forma telefónica o presencial en la solicitud de servicios prestados por el establecimiento.
- n) Se ha informado al cliente acerca de itinerarios o vías internas del establecimiento para facilitar su acceso a los servicios del establecimiento.
- ñ) Se ha informado al cliente acerca de itinerarios urbanos para acceder a servicios que pueda demandar.
- o) Se ha atendido a reclamaciones de clientes expresando las excusas correspondientes y facilitando las explicaciones adecuadas para su comprensión por parte de los clientes.
- p) Se han emitido avisos y anuncios a clientes empleando la lengua extranjera.
- q) Se ha explicado con diligencia el contenido de la factura.
- r) Se han emitido instrucciones empleando la lengua extranjera.

4. Elabora textos y documentación escrita propios del sector del alojamiento relacionándolos con sus propósitos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han cumplimentado fichas y formularios propios del servicio de alojamiento.
- b) Se han redactado notas de aviso y recordatorio dirigidos a clientes alojados.
- c) Se han redactado cartas dirigidas a clientes e intermediarios a modo de presentación de los servicios.

- d) Se han cumplimentado documentos de confirmación de reservas e información de los servicios empleando correctamente las normas de cortesía.
- e) Se ha establecido comunicación con otros interlocutores empleando para ello textos redactados para su envío por fax, e-mail, entre otros.
- f) Se han redactado documentos comerciales para el envío de facturas o remesas de créditos generados como consecuencia de acuerdos comerciales.
- g) Se han redactado acuerdos comerciales y contratos, si procede, empleando la lengua extranjera.

Duración: 42 horas.

Contenidos:

1. Comprensión de mensajes orales:
 - Reconocimiento de mensajes propios del ámbito del alojamiento.
 - Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos o grabados que pueden aparecer en el desarrollo profesional del sector del alojamiento.
 - Identificación de la terminología específica del sector de la Gestión del alojamiento turístico.
 - Identificación de la terminología propia del sector turístico.
 - El saludo. Fórmulas de cortesía y saludo en los establecimientos de alojamiento turístico.
 - Componentes de la reserva. Intervención en la recogida de solicitudes.
2. Interpretación de mensajes escritos:
 - Identificación de los elementos que componen la oferta de un establecimiento destinado al alojamiento.
 - Comprensión de textos y documentos relacionados con las actividades del alojamiento:
 - Manuales de funcionamiento.
 - Folletos.
 - Páginas web.
 - Contratos u otros acuerdos.
 - Bonos de Agencia.
 - Terminología específica del sector del alojamiento turístico:
 - Relacionada con las habitaciones.
 - Relacionada con el servicio de comidas y bebidas.
 - Relacionada con cualquier otro servicios asociado (interno o externo).
3. Producción de mensajes orales:
 - Mensajes orales:
 - Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
 - Empleo de la terminología específica del sector de la Gestión del Alojamiento:
 - Relacionada con las habitaciones.
 - Relacionada con el servicio de comidas y bebidas.
 - Relacionada con cualquier otro servicios asociado (interno o externo).
 - Uso del teléfono.
 - Tratamiento de personas en establecimientos de alojamiento turístico.
 - Intervención en la solicitud, confirmación, denegación o cambios en reservas.
 - Intervención relacionada con la llegada y presentación de los clientes.
 - Intervención relacionada con la estancia y demandas de servicios por parte de los clientes.
 - Intervención relacionada con la salida de los clientes.
4. Emisión de textos escritos:
 - Expresión y cumplimentación de documentos relacionados con la llegada, estancia y salida de los clientes.
 - Cartas comerciales y de presentación de servicios.
 - Contratos y acuerdos comerciales.
 - Folletos.

Orientaciones metodológicas.

Este módulo profesional mantiene como principal objetivo la formación necesaria para el uso de la lengua en el desempeño de actividades relacionadas con el sector del alojamiento, y sirve además para especializar al alumno en el sector.

La lengua extranjera debe ser el instrumento de comunicación durante el desarrollo de las clases.

El profesor debe trasladar los contenidos de sus enseñanzas al ámbito de la especialidad, participando el alumno de situaciones similares al módulo cursado en el primer curso, pero mucho más localizado en la actividad meramente profesional. Se tratará de reforzar el aspecto oral de la lengua, sin descuidar el uso de la lengua escrita.

Se programarán actividades para que el alumnado realice exposiciones orales a partir de:

- Simulaciones de presencia de usuarios nativos de la lengua.
- Escucha de grabaciones y DVD de la vida cotidiana y del sector profesional.
- Textos escritos procedentes de medios de comunicación.
- Textos procedentes de Internet.

Además, el profesor propondrá actividades de trabajo basadas en:

- Simulaciones de comunicación telefónica y cara a cara.
- Juegos de rol que simulen situaciones reales de cualquier departamento de un establecimiento de alojamiento.
- Creación de conversaciones que provoquen debates en el grupo acerca del funcionamiento de algunos departamentos de un hotel u otro establecimiento de alojamiento.
- Grabación de situaciones de comunicación o intervenciones profesionales por parte del alumno.
- Extracción de los conocimientos gramaticales presentes en las actividades anteriores.
- Producción y comprensión de textos y mensajes orales, incluso como apoyo de futuras intervenciones profesionales.
- Revisión y repaso sistemático.
- Fomento del trabajo autónomo por parte del alumno.
- Prácticas de pronunciación.

En cualquier caso, a lo largo de toda la formación que se imparte dentro de esta titulación de «Gestión de Alojamientos Turísticos» se debe conseguir que el alumnado, como consecuencia de una actitud profesional por parte del profesorado, mantenga una actitud positiva hacia los aprendizajes y sea capaz de comprender la gran necesidad de uso de la lengua extranjera en su desarrollo profesional. Esta actitud debe formar parte de la evaluación del alumnado y, por tanto, formará parte de la actuación y metodología didáctica del profesorado.

A la hora de impartir este módulo profesional, se tendrá en cuenta la necesidad de coordinación en contenidos, procesos y actividades procedimentales, con el profesorado que imparta el resto de los módulos profesionales del ciclo y en especial el módulo de segunda lengua extranjera.

Módulo Profesional: Gestión de un departamento de comidas y bebidas en un pequeño establecimiento hotelero.

Código: CL06.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Define las características y funciones del departamento de Comidas y Bebidas, identificando sus instalaciones, maquinaria y equipos necesarios

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los distintos subdepartamento del área de Comidas y Bebidas.
- b) Se han descrito la organización y funcionamiento de los diferentes subdepartamentos, sus funciones y puestos de trabajo.
- c) Se han reconocido las diferentes relaciones interdepartamentales entre el área de Comidas y Bebidas y el resto de departamentos del establecimiento.
- d) Se ha descrito las zonas, instalaciones, maquinaria y equipamiento necesario en el subdepartamento de cocina.

- e) Se ha descrito las zonas, instalaciones, maquinaria y equipamiento necesario en el subdepartamento de Restaurante.
- f) Se ha descrito las zonas, instalaciones, maquinaria y equipamiento necesario en el subdepartamento de bar-cafetería.
- g) Se ha identificado la normativa vigente a aplicar en el área de Comidas y Bebidas.

2. Aplica Buenas Prácticas de Manipulación de los alimentos, relacionando éstas con la calidad higiénico-sanitaria de los productos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con las Prácticas de Manipulación.
- b) Se han clasificado y descrito los principales riesgos de infecciones, intoxicaciones y toxiinfecciones de origen alimentario relacionándolas con los agentes causantes.
- c) Se ha valorado la repercusión de una mala manipulación de alimentos en la salud de los consumidores.
- d) Se han descrito las principales alteraciones de los alimentos.
- e) Se han descrito los diferentes métodos de conservación de alimentos.
- f) Se ha evitado el contacto de materias primas o semielaborados con los productos procesados.
- g) Se han relacionado las buenas prácticas de fabricación con la seguridad en la manipulación de alimentos.
- h) Se han identificado los conceptos generales del sistema de auto-control a partir de la metodología APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos).

3. Ejecuta el proceso de aprovisionamiento de materias primas, teniendo en cuenta las características cualitativas y cuantitativas de las materias primas, y analizando los documentos asociados.

Criterios de evaluación:

- a) Se han clasificado, de manera genérica, los distintos tipos de materias primas.
- b) Se han definido, de manera genérica, las características organolépticas de las principales clases de materias primas.
- c) Se han identificado las diversas presentaciones comerciales, tipos de embalaje y unidades de distribución (cajas, packs, bricks, ...).
- d) Se han evaluado y seleccionado los diversos proveedores en función de varios criterios (condiciones de entrega, condiciones de pago, trazabilidad, niveles de calidad, ...).
- e) Se han descrito las características del economato y la bodega, como departamentos estructurales, y como lugares físicos.
- f) Se han detectado las necesidades de aprovisionamiento de materias primas de cada uno de los departamentos del establecimiento de hostelería.
- g) Se ha creado el circuito de comunicación entre los departamentos para la transmisión de necesidades de materias primas al centro de compras.
- h) Se han agrupado las órdenes por proveedores.
- i) Se han cursado las órdenes de compra a los proveedores de manera eficaz.
- j) Se ha verificado la correcta recepción de géneros de los distintos proveedores, mediante la documentación administrativa correspondiente.
- k) Se ha verificado, administrativamente, el proceso de clasificación, distribución y almacenamiento de las mercancías, en función de sus necesidades de almacenamiento y consumo.
- l) Se han registrado correctamente las entradas y salidas de materias primas.
- m) Se ha documentado, administrativamente, la satisfacción de las necesidades de materias primas, de cada uno de los departamentos que las solicitaron.
- n) Se han tenido en cuenta de manera objetiva y eficaz los documentos de producción relacionados con el cálculo de necesidades.
- ñ) Se han tenido en cuenta de manera objetiva y eficaz los documentos relacionados con el aprovisionamiento y distribución internos.
- o) Se han utilizado correctamente los soportes documentales.
- p) Se han utilizado correctamente los medios ofimáticos disponibles

4. Determina ofertas gastronómicas del establecimiento definiendo sus características.

Criterios de evaluación:

- a) Se han relacionado las ofertas con las diferentes fórmulas de restauración.
- b) Se han enumerado y definido las principales clases de oferta.
- c) Se han tenido en cuenta las características y necesidades de la clientela.
- d) Se han valorado los recursos humanos y materiales disponibles.
- e) Se han aplicado criterios de equilibrio nutricional.
- f) Se ha considerado la estacionalidad de las materias primas y ubicación del establecimiento.
- g) Se ha comprobado y valorado el equilibrio interno de la oferta.
- h) Se han definido las necesidades de variación y rotación de la oferta.
- i) Se han seleccionado los productos culinarios y/o de pastelería/repostería reconociendo su adecuación al tipo de oferta.
- j) Se ha redactado la carta de acuerdo con los principios básicos de equilibrio y dispersión de precios.
- k) Se ha realizado el estudio de los platos que componen una carta, en función de ratios de popularidad y márgenes de explotación.
- l) Se ha cuidado el respeto por cuantos aspectos legales tienen que ver con la carta de un establecimiento.
- m) Se han mantenido criterios de planificación y redacción acordes a las características de cada establecimiento, tipología y ubicación geográfica.

5. Calcula costes globales de la oferta y fija sus precios de venta, analizando las diversas variables que los componen.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la documentación asociada al cálculo de costes.
- b) Se han identificado las variables implicadas en el coste de la oferta.
- c) Se ha interpretado correctamente la documentación relativa al rendimiento y escandallo de materias primas y a la valoración de elaboraciones culinarias.
- d) Se han valorado y determinado los costes de las elaboraciones de cocina y/o pastelería/repostería.
- e) Se ha recopilado o, en su caso, cumplimentado, la documentación específica relativa al cálculo de costes.
- f) Se han definido los métodos de control de consumos.
- g) Se han reconocido los métodos de cálculo y fijación de precios.
- h) Se han distinguido los costes fijos de los variables.
- i) Se han realizado las operaciones de cálculo y fijación de precios de diferentes tipos de ofertas gastronómicas.
- j) Se ha calculado el punto muerto de explotación o umbral de rentabilidad en las ofertas gastronómicas.
- k) Se han analizado las ofertas gastronómicas para establecer conclusiones que permitan la toma de decisiones al respecto de la composición de las cartas.
- l) Se han utilizado correctamente los medios ofimáticos disponibles.

6. Planifica y supervisa el montaje y servicio de desayunos, adecuándolo a las características del servicio y del local.

Criterios de evaluación:

- a) Se han preparado los equipos y materiales acordes al tipo de servicio asociado.
- b) Se han secuenciado las fases del montaje relacionándolas con sus respectivos procedimientos y técnicas.
- c) Se han ejecutado las operaciones de preservicio, aplicando y desarrollando las técnicas adecuadas en cada momento.
- d) Se ha identificado la oferta de los diferentes tipos de desayunos: desayuno en restaurante, buffet desayuno, room service, desayunos de trabajo, Coffee-break y nuevas tendencias.
- e) Se han identificado los diferentes sistemas de comandas asociados al servicio, definiendo el itinerario de esta y diferenciando los distintos departamentos asociados.

- f) Se han realizado las técnicas de servicio en función de las características del alimento, del tipo de servicio requerido, del momento o fase del mismo y del protocolo.
 - g) Se han realizado las operaciones de recogida y/o «desbarasado» de manera ordenada y limpia.
 - h) Se han tenido en cuenta las normas de atención al cliente durante el desarrollo de todas las operaciones.
7. Planifica y supervisa el servicio de bebidas y elaboraciones básicas de bar-cafetería.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las diferentes zonas de trabajo en que pueden dividirse las áreas de bar-cafetería.
 - b) Se han descrito los diferentes elementos de la maquinaria, materiales o mobiliario asociados a cada una de las zonas de trabajo de un área de bar-cafetería.
 - c) Se han preparado los equipos y materiales y ejecutado las operaciones de montaje, aplicando y desarrollando las técnicas adecuadas en cada momento.
 - d) Se han identificado las técnicas de servicio en barra y en sala adaptándolas a las peculiaridades de servicios determinados.
 - e) Se han descrito y clasificado los diferentes tipos de bebidas calientes sencillas.
 - f) Se han ejecutado los diversos procedimientos de preparación, presentación y servicio de bebidas calientes sencillas siguiendo las instrucciones y/o normas establecidas.
 - g) Se ha descrito y clasificado la tipología de refrescos, zumos, batidos, aguas y otras bebidas no alcohólicas de consumo habitual.
 - h) Se han identificado y caracterizado las diversas fases y técnicas de preparación y servicio adecuadas a la tipología de bebidas.
 - i) Se ha realizado el servicio de estas bebidas aplicando las técnicas adecuadas.
 - j) Se han descrito y clasificado de forma ordenada los distintos tipos de bebidas alcohólicas en función de sus tipos y procesos de elaboración.
 - k) Se han descrito y caracterizado las diferentes técnicas y procedimientos de servicio asociados a cada bebida alcohólica.
 - l) Se han utilizado de forma adecuada los equipos de frío para el servicio de cervezas.
 - m) Se han ejecutado los diversos procedimientos y técnicas de servicio de las bebidas alcohólicas.
 - n) Se ha realizado el servicio de vinos y vinos generosos en los recipientes adecuados y respetando las temperaturas de servicio.
 - ñ) Se han descrito la maquinaria y materiales que componen la dotación imprescindible para llevar a cabo elaboraciones de plancha propias de servicio de bar-cafetería.
 - o) Se han identificado las diversas fases y técnicas de preparación, montaje y servicio de elaboraciones de plancha propias del servicio de bar-cafetería.
 - p) Se ha realizado de manera satisfactoria la puesta a punto de todos los elementos que intervienen en la preparación y servicio de este tipo de elaboraciones.
 - q) Se ha ejecutado la presentación de los diferentes tipos de elaboraciones de plancha propias del servicio de bar-cafetería en función de sus características y alternativas de consumo.
 - r) Se han caracterizado las operaciones de postservicio habituales en estas áreas y zonas de preparación y servicio.
 - s) Se han identificado y determinado las necesidades de materiales y/o materias primas teniendo en cuenta las previsiones de uso y consumo.
 - t) Se han ejecutado las operaciones de reposición y carga de cámaras.
8. Realiza la facturación y el cobro de los servicios solicitados por el cliente reconociendo los elementos que componen una factura.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha definido el proceso de confección de la comanda.
- b) Se han caracterizado el proceso de facturación en las áreas de servicio.

- c) Se ha cumplimentado la factura indicando todos los datos necesarios.
- d) Se han identificado las distintas formas de cobro al cliente.
- e) Se ha realizado el cobro de la factura utilizando las distintas fórmulas o formas de pago.
- f) Se ha verificado la coincidencia entre lo facturado y lo servido.
- g) Se han efectuado las operaciones de la facturación y cobro de los servicios empleando aplicaciones informáticas y ofimáticas específicas.
- h) Se ha elaborado las liquidaciones del departamento.
- i) Se han desarrollado las actividades relacionadas con el arqueo, cuadro y cierre de caja.
- j) Se han confeccionado los distintos informes relacionados con la producción y las ventas.
- k) Se han realizado las operaciones manteniendo una actitud positiva orientada hacia el respeto a los demás y la responsabilidad en el trabajo.
- l) Se ha valorado en todos los ámbitos el cumplimiento de los estándares de calidad.

Duración: 105 horas.

Contenidos:

1. Organización del área de Restauración en Establecimientos de alojamiento turístico:

- Organización del área de comidas y bebidas, principales subdepartamentos:
 - Cocina.
 - Bar/Cafetería.
 - Sala/comedor.
 - Banquetes.
 - Economato y Bodega.
- Tipos de estructuras organizativas y funcionales.
- Personal del departamento.
- Diseño y distribución en planta de instalaciones y maquinaria en cocina.
- Mobiliario, instalaciones y equipo de sala y bar.
- Normativa aplicable a las áreas o departamentos de restauración.

2. Manipulación de Alimentos y Seguridad Alimentaria:

- Normativa general de manipulación de alimentos.
- Alteración y contaminación de los alimentos debido a prácticas de manipulación inadecuadas. Infecciones, intoxicaciones y toxiinfecciones alimentarias.
- Peligros sanitarios asociados a prácticas de manipulación inadecuadas. Introducción al APPCC.
- Métodos de conservación de los alimentos.

3. Aprovisionamiento en Restauración:

- Materias primas (categorías comerciales y etiquetados, presentaciones comerciales, entre otros).
- Evaluación y selección de proveedores.
- Descripción y características del economato y bodega.
- Detección de necesidades de materias primas.
- Proceso administrativo y documentación de compras: el ciclo de compras (solicitud, compra, recepción, clasificación, y almacenaje de materias primas).
- Proceso administrativo y documentación del aprovisionamiento interno y distribución de géneros. Relaciones interdepartamentales.
- Análisis y control de inventarios: métodos de valoración de stocks (Precio medio ponderado y FIFO).
- Documentos de producción relacionados con el cálculo de necesidades y el aprovisionamiento interno.
- Software específico.

4. Definición de la oferta en Restauración.

- Descripción, definición y clases de ofertas.

- Elementos y variables de las ofertas gastronómicas de cocina y repostería.
 - Ofertas básicas: menús, cartas, buffet, tapas y otros. Descripción y análisis.
 - Realización de ofertas básicas y valoración de resultados.
 - Métodos de análisis de ofertas gastronómicas: Principios de Omnes, menú «engineering».
5. Cálculo de los costes globales de la oferta y fijación de precios de venta:
- Cálculo de coste de ofertas gastronómicas.
 - Métodos de control de consumos.
 - Precio de venta. Componentes. Métodos de fijación del precio de venta.
 - Punto muerto de explotación.
6. Supervisión y prestación del servicio de Desayunos.
- Preparación y puesta a punto del material y maquinaria.
 - Oferta de los diferentes tipos de desayunos.
 - Desayunos en sala, buffet desayuno, nuevas tendencias.
 - Desayuno en habitaciones, room service.
 - Desayunos de trabajo, Coffee-break.
 - Operaciones de preservicio, servicio y postservicio para cada modalidad de desayunos.
 - Utilización de las diferentes técnicas de servicio a aplicar en cada caso.
 - Valoración de resultados y procesos administrativos.
7. Supervisión y prestación del servicio de bebidas y elaboraciones básicas en bar-cafetería.
- Descripción y organización de las diferentes zonas de trabajo en el bar-cafetería: office, barra y sala.
 - Conocimiento y manejo de la maquinaria.
 - Tipología de servicios en las áreas de bar-cafetería. Técnicas básicas de servicio en barra, técnicas básicas de servicio en sala.
 - Ejecución de las operaciones de montaje.
 - Preparación y servicio de cafés, chocolates, infusiones y otras bebidas calientes.
 - Servicio de batidos, zumos, refrescos, aguas y otras bebidas no alcohólicas.
 - Servicio de bebidas alcohólicas: Aperitivos, cervezas, vinos y otras bebidas.
 - Prestación del servicio de elaboraciones sencillas de plancha.
 - Operaciones de preservicio, servicio y postservicio derivadas de las diferentes ofertas disponibles.
8. Realización de la facturación y cobro de servicios:
- Procesos de facturación.
 - Sistemas de cobro.
 - Liquidaciones.
 - Cierres de caja.
 - Elaboración de informes.
 - Aplicaciones informáticas y ofimáticas relacionadas.

Orientaciones metodológicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones de organización, gestión y supervisión del departamento de comidas y bebidas en un pequeño establecimiento hotelero.

Las funciones de control y gestión del departamento de comidas y bebidas incluyen aspectos como:

- Conocimiento de la estructura y funciones del departamento.
- Organización y asignación de recursos del departamento.
- Gestión del proceso de aprovisionamiento.
- Conocimiento y manejo de la maquinaria e instalaciones.
- Diseño de ofertas y cálculo de precios.
- Supervisión y ejecución de los procesos de servicio de desayunos.

- Supervisión y ejecución de los procesos de servicio de bebidas y elaboraciones básicas de bar-cafetería.
- Aplicación de las normas de manipulación de alimentos y seguridad alimentaria.

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

- La utilización de las nuevas tecnologías y aplicaciones informáticas.
- Optimización de los recursos humanos.
- Manejo de maquinaria y equipos del departamento, así como de su conservación.
- Aplicación de sistemas novedosos de gestión departamental.

Los contenidos de los ejercicios y prácticas para el desarrollo de este módulo están relacionados con:

- Identificación y diseño de espacios del departamento de Comidas y Bebidas.
- Cálculo de dotaciones de material y maquinaria.
- Cálculo necesidades de personal.
- Ejecución del proceso de aprovisionamiento, recepción, almacenamiento y distribución de materias primas, tanto desde el punto de vista físico como administrativo, utilizando los sistemas informáticos de gestión de almacenes y compras adecuados.
- Realización y control de inventarios, valorando los stocks.
- Uso correcto de la maquinaria y de equipos del departamento.
- Cálculo de consumos de materias primas y fichas de rendimiento de producto.
- Diseño de ofertas gastronómicas en función de distintas características.
- Cálculo de precios de ventas de cada una de los productos ofertados.
- Simulación de la prestación del servicio de desayunos, bebidas y elaboraciones básicas de bar-cafetería.
- Realización del proceso de facturación y cobro de servicios, utilizando los sistemas informáticos de gestión de almacenes y compras adecuados.

En cualquier caso, a lo largo de toda la formación que se imparte dentro de esta titulación de «Gestión de Alojamientos Turísticos» se debe conseguir que el alumnado, como consecuencia de una actitud profesional por parte del profesorado, mantenga una actuación verificable acerca de:

- Mantenerse dentro de unos estándares de calidad. Se debe entender la calidad como algo que está presente en el día a día y no como un concepto vacío, una expresión o algo a conseguir en el futuro.
- Actuar de acuerdo con las normas de seguridad e higiene en todas sus actuaciones en el centro educativo para forjar una actitud profesional.
- Cumplir con todas las exigencias legales relacionadas con la Prevención de Riesgos Laborales.
- Mostrar respeto por las necesidades de los clientes y su comportamiento dentro de los establecimientos de alojamiento.
- Mostrar respeto por el medio ambiente, el aprovechamiento racional de los recursos energéticos, tanto por motivos medioambientales como económicos y, si se tiene oportunidad, conocer y respetar el término de sostenibilidad.
- Actuar siempre con la actitud de respeto necesario hacia el entorno del aula, del taller, de los compañeros y del profesorado.
- Aplicar y mantenerse dentro de la deontología profesional del Sector, con todo lo que ello conlleva.
- El alumnado deberá asumir como parte actitudinal de su formación en este módulo profesional, la uniformidad, plasmándose en el uso habitual y diario de prendas (uniforme) de trabajo para realizar prácticas. Esta necesidad se deriva de la realidad del sector productivo.

Estas actitudes deben formar parte de la evaluación del alumnado y, por tanto, formarán parte de la actuación y metodología didáctica del profesorado.

A la hora de impartir este módulo profesional, se tendrá en cuenta la necesidad de coordinación en contenidos, procesos y actividades proce-

dimentales, con el profesorado que imparta los módulos profesionales siguientes:

- Protocolo y Relaciones Públicas.
- Recepción y Reservas.
- Comercialización de Eventos.
- Gestión del departamento de Pisos.

Módulo Profesional: Formación en centros de trabajo.

Equivalencia en créditos ECTS: 22.

Código: 0184.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido y justificado:
 - La disposición personal y temporal que necesita el puesto de trabajo.
 - Las actitudes personales (puntualidad, empatía, entre otras) y profesionales (orden, limpieza, seguridad necesarias para el puesto de trabajo y responsabilidad, entre otras).
 - Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional y las medidas de protección personal.
 - Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.
 - Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerárquicas establecidas en la empresa.
 - Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.
 - Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del profesional.
- b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales que hay que aplicar en actividad profesional y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- j) Se ha integrado de forma satisfactoria en cada área o departamento de la empresa a que sea destinado de forma definitiva o puntual.
- k) Se ha mantenido, en todo momento, una actitud positiva hacia las posibilidades de aprendizaje que el entorno real de trabajo le ofrece.
- l) Se han aplicado los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.

m) Se ha mantenido una actitud clara de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas y aplicado las normas internas y externas vinculadas a la misma.

- n) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.
- h) Se han interpretado y cumplido las instrucciones recibidas, responsabilizándose del trabajo asignado.
- i) Ha establecido una comunicación y relación eficaz con la persona responsable en cada situación y miembros de su equipo, manteniendo un trato fluido y correcto.
- j) Se ha coordinado con el resto del equipo, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o imprevisto que se presente.
- k) Se ha valorado la importancia de su actividad y la adaptación a los cambios de tareas asignados en el desarrollo de los procesos productivos de la empresa, integrándose en las nuevas funciones.
- l) Se ha comprometido responsablemente en la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de cualquier actividad o tarea.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha participado activamente en la organización del departamento.
- b) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada proceso del departamento de pisos.
- c) Se ha operado con las aplicaciones informáticas de gestión del departamento.
- d) Se han identificado y ubicado los elementos materiales, productos y útiles necesarios para la prestación de los servicios del departamento.
- e) Se han utilizado y revisado correctamente los equipos, materiales y productos, de acuerdo con las actividades a realizadas.
- f) Se han aplicado los criterios y normas establecidas a la hora de realizar las operaciones de almacenamiento, clasificación y control de la lencería, de los productos de limpieza, atenciones a clientes y útiles.
- g) Se han realizado informes y controlado la situación de mantenimiento y conservación de las instalaciones, equipos y maquinaria.
- h) Se han ejecutado y supervisado los procesos de limpieza y puesta a punto de las unidades de alojamiento, zonas nobles y áreas comunes del establecimiento.
- i) Se han ejecutado y supervisado los procesos relacionados con la lencería y lavandería.
- j) Se ha participado en la decoración y ambientación del área de alojamiento y zonas nobles del establecimiento.
- k) Se han seguido las instrucciones y normas de seguridad e higiene laboral, así como la política de gestión medioambiental y de residuos del establecimiento.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la oferta de servicios a comercializar del establecimiento turístico.
- b) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los procesos de recepción, consejería y reservas.
- c) Se han operado las aplicaciones informáticas de gestión del departamento.
- d) Se han seguido los diferentes procedimientos de gestión de reservas, según el tipo de cliente y fuente de reservas.
- e) Se han identificado las diferentes tarifas, aspectos legales y garantías exigibles en cuestión de reservas y precios en establecimientos de alojamientos turísticos.
- f) Se han reconocido las operaciones previas y las simultáneas a la entrada de los clientes de una forma ordenada y secuenciada.

- g) Se ha prestado y controlado el servicio de recepción y conserjería durante la estancia y salida de los clientes.
- h) Se han descrito los objetivos, elementos y utilización de los sistemas de seguridad y prevención de emergencias del establecimiento.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha participado activamente en la organización del departamento.
- b) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los procesos de comercialización de eventos ofertados por el establecimiento.
- c) Se ha reconocido la gama de eventos, que el establecimiento pueda ofrecer, y se han definido los diferentes tipos de servicios que puedan formar parte de cada evento.
- d) Se ha observado los procedimientos de comunicación y coordinación con otros departamentos implicados en la planificación, organización y supervisión de un evento.
- e) Se han observado las políticas de diseño de precios y estrategias de comercialización de eventos.
- f) Se han operado las aplicaciones informáticas de gestión del departamento.
- g) Se han tramitado las solicitudes de demandas de futuros eventos y su seguimiento.
- h) Se han analizado diferentes procedimientos de negociación y técnicas de venta.
- i) Se ha diseñado el cronograma de cada evento a celebrar en el establecimiento.
- j) Se han aplicado las normas de protocolo en la organización de eventos, teniendo en cuenta tipos de presidencias y los sistemas de organización de invitados.
- k) Se ha respetado y aplicado la normativa sobre precedencias oficiales, y sobre la ordenación y disposición de banderas y mástiles.
- l) Se han determinado las necesidades en cada evento relativas a materias primas, utillaje, equipos, lencería, entre otros.
- m) Se ha elaborado el presupuesto global y su desglose del evento a contratar.
- n) Se ha participado en la supervisión y control del desarrollo del evento contratado.
- ñ) Se han observado los procedimientos de comunicación y coordinación con otros departamentos implicados en el control y cierre de un evento.
- p) Se ha realizado las operaciones post venta y seguimiento de satisfacción del cliente.
- q) Se han gestionado con eficacia las quejas, reclamaciones y sugerencias, en caso de que hubieran existido.

Duración: 380 horas.

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

ANEXO II

ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN HORARIA

Módulos profesionales	Duración del currículo (horas)	Centro Educativo		Centro de Trabajo
		Curso 1º horas/semanales	Curso 2º	
			1º y 2º trimestres horas/semanales	3º trimestre horas
0171. Estructura del mercado turístico.	96	3		
0172. Protocolo y relaciones públicas.	96	3		
0173. Marketing turístico.	128	4		
0174. Dirección de alojamientos turísticos.	168		8	
0175. Gestión del departamento de pisos.	84		4	
0176. Recepción y reservas.	224	7		
0177. Recursos humanos en el alojamiento.	63		3	
0178. Comercialización de eventos.	63		3	
0179. Inglés.	160	5		
0180. Segunda lengua extranjera, Francés.	160	5		
0181. Proyecto de gestión de alojamiento turístico.	30			30
0182. Formación y orientación laboral.	96	3		
0183. Empresa e iniciativa emprendedora.	63		3	
CL04. Inglés para el alojamiento.	42		2	
CL05. Segunda lengua extranjera para el alojamiento, Francés.	42		2	
CL06. Gestión de un departamento de Comidas y Bebidas en un pequeño establecimiento hotelero.	105		5	
0184. Formación en centros de trabajo.	380			380
TOTAL	2000	30	30	410

ANEXO III

PROFESORADO

A. Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.

1. Artículo 12.1 del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre: «La atribución docente de los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas de este ciclo formativo corresponde al profesorado del Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria y del Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional, según proceda, de las especialidades establecidas en el Anexo III A) de este Real Decreto»

ANEXO III A)

Módulo profesional	Especialidad del Profesorado	Cuerpo
0171. Estructura de mercado turístico.	– Hostelería y turismo.	– Profesor de Enseñanza Secundaria.
0172. Protocolo y relaciones públicas.	– Hostelería y turismo.	– Profesor de Enseñanza Secundaria.
0176. Recepción y reservas.	– Hostelería y turismo.	– Profesor de Enseñanza Secundaria.
0175. Gestión del departamento de pisos.	– Hostelería y turismo.	– Profesor de Enseñanza Secundaria.
0178. Comercialización de eventos.	– Hostelería y turismo.	– Profesor de Enseñanza Secundaria.
0174. Dirección de alojamientos turísticos.	– Hostelería y turismo.	– Profesor de Enseñanza Secundaria.
0177. Recursos humanos en el alojamiento.	– Hostelería y turismo.	– Profesor de Enseñanza Secundaria.
0173. Marketing turístico.	– Hostelería y turismo.	– Profesor de Enseñanza Secundaria.
0182. Formación y orientación laboral.	– Formación y Orientación Laboral.	– Profesor de Enseñanza Secundaria.
0183. Empresa e iniciativa emprendedora.	– Formación y Orientación Laboral.	– Profesor de Enseñanza Secundaria.
0181. Proyecto de gestión de alojamiento turístico.	– Hostelería y turismo.	– Profesor de Enseñanza Secundaria.
0179. Inglés.	– Inglés.	– Profesor de Enseñanza Secundaria.
0180. Segunda lengua extranjera.	– Lengua extranjera.	– Profesor de Enseñanza Secundaria.

2. La especialidad del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales de «Inglés para el alojamiento», «Segunda lengua extranjera para el alojamiento, Francés» y «Gestión de un departamento de comidas y bebidas en un pequeño establecimiento hotelero», será la siguiente:

Módulo profesional	Especialidad del Profesorado	Cuerpo
CL04. Inglés para el alojamiento.	– Inglés.	– Profesor de Enseñanza Secundaria.
CL05. Segunda lengua extranjera para el alojamiento, Francés.	– Francés.	– Profesor de Enseñanza Secundaria.
CL06. Gestión de un departamento de Comidas y Bebidas en un pequeño establecimiento hotelero.	– Hostelería y turismo.	– Profesor de Enseñanza Secundaria.

B. Titulaciones equivalentes a efectos de docencia.

Artículo 12.2 del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre: «Las titulaciones requeridas al profesorado de los cuerpos docentes son, con carácter general, las establecidas en el artículo 13 del Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero. Las titulaciones equivalentes, a efectos de docencia, a las anteriores son, para las distintas especialidades del profesorado, las recogidas en el Anexo III B) del presente Real Decreto».

ANEXO III B)

Cuerpos	Especialidades	Titulaciones
– Profesores de Enseñanza Secundaria.	– Formación y Orientación Laboral.	– Diplomado en Ciencias Empresariales. – Diplomado en Relaciones Laborales. – Diplomado en Trabajo Social. – Diplomado en Educación Social. – Diplomado en Gestión y Administración Pública.
	– Hostelería y turismo.	– Diplomado en Turismo.

C. Titulaciones requeridas para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título para los centros de titularidad privada o pública y de otras Administraciones distintas a la educativa y orientaciones para la Administración Educativa.

1. Artículo 12.3 del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre: «Las titulaciones requeridas y los requisitos necesarios para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título para el profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras administraciones distintas de las educativas se concretan en el Anexo III C) del presente real decreto, siempre que las enseñanzas conducentes a la titulación engloben los objetivos de los módulos profesionales o se acredite, mediante “certificación”, una experiencia laboral de, al menos tres años, en el sector vinculado a la familia profesional, realizando actividades productivas en empresas relacionadas implícitamente con los resultados de aprendizaje».

ANEXO III C)

Módulos profesionales	Titulaciones
0171. Estructura del mercado turístico. 0172. Protocolo, relaciones públicas y atención al cliente. 0173. Marketing turístico. 0174. Dirección de alojamientos turísticos. 0175. Gestión del departamento de pisos. 0176. Recepción y reservas. 0177. Recursos humanos en el alojamiento. 0178. Comercialización de eventos. 0179. Inglés. 0180. Segunda lengua extranjera en el sector turístico. 0181. Proyecto de gestión de alojamiento turístico. 0182. Formación y orientación laboral. 0183. Empresa e iniciativa emprendedora.	– Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. – Diplomado, Ingeniero Técnico o Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.

2. Las titulaciones requeridas y cualesquiera otros requisitos necesarios para la impartición de los módulos profesionales de «Inglés para el alojamiento», «Segunda lengua extranjera para el alojamiento, Francés» y «Gestión de un departamento de comidas y bebidas en un pequeño establecimiento hotelero», serán las siguientes:

Módulos profesionales	Titulaciones
CL04. Inglés para el alojamiento.	– Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. – Diplomado, Ingeniero Técnico o Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.
CL05. Segunda lengua extranjera para el alojamiento, Francés.	
CL06. Gestión de un departamento de comidas y bebidas en un pequeño establecimiento hotelero.	

ANEXO IV**ESPACIOS***Espacio formativo:*

- Aula polivalente.
- Taller de Bar–Cafetería.
- Aula de recepción.
- Aula de alojamiento.
- Taller de lavandería-lencería.

ANEXO V

ACCESOS Y VINCULACIÓN A OTROS ESTUDIOS Y CORRESPONDENCIA DE MÓDULOS PROFESIONALES CON LAS UNIDADES DE COMPETENCIA

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

Artículo 13 del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre: *«Tendrán preferencia para acceder a este ciclo formativo aquellos alumnos que hayan cursado la modalidad de Bachillerato de Humanidades y Ciencias Sociales».*

B. Acceso y vinculación con otros estudios.

Artículo 14 del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre:

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

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

3. El Gobierno, oído el Consejo de Universidades, regulará, en norma específica, el reconocimiento de créditos entre los títulos de técnico superior de la formación profesional y las enseñanzas universitarias de grado. A efectos de facilitar el régimen de convalidaciones, se han asignado 120 créditos ECTS en las enseñanzas mínimas establecidas en este real decreto entre los módulos profesionales de este ciclo formativo».

C. Convalidaciones y exenciones.

Artículo 15 del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre:

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

ANEXO IV

Módulos profesionales del Ciclo Formativo (LOGSE 1/1990): Alojamiento	Módulos profesionales del Ciclo Formativo (LOE 2/2006): Gestión de Alojamientos Turísticos
– Recepción y atención al cliente.	0176. Recepción y reservas. 0177. Recursos humanos en el alojamiento. 0172. Protocolo y relaciones públicas.
– Regiduría de pisos.	0175. Gestión del departamento de pisos.
– Organización y control del alojamiento.	0174. Dirección de alojamientos turísticos.
– Comercialización de productos y servicios turísticos.	0173. Marketing turístico. 0171. Estructura del mercado turístico.
– Primer idioma extranjero.	0179. Inglés.
– Segundo idioma extranjero.	0180. Segunda lengua extranjera.
– Formación y Orientación Laboral.	0182. Formación y Orientación Laboral
– Formación en Centros de Trabajo.	0184. Formación en Centros de Trabajo.

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

3. El módulo profesional de Formación y orientación laboral de cualquier Título de formación profesional podrá ser objeto de convalidación siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 45.3 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, que se acredite, al menos, un año de experiencia laboral, y que posea el certificado de Técnico en Prevención de Riesgos Laborales, Nivel Básico, expedido de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

4. De acuerdo con lo establecido en el artículo 49 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, podrá determinarse la exención total o parcial del módulo profesional de formación en centros de trabajo por su correspondencia con la experiencia laboral, siempre que se acredite una experiencia relacionada con este ciclo formativo en los términos previstos en dicho artículo».

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

Artículo 16 del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre:

«1. La correspondencia de las unidades de competencia con los módulos profesionales que forman las enseñanzas del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos para su convalidación o exención queda determinada en el Anexo V A) de este Real Decreto».

ANEXO V A)

Unidades de competencia acreditadas	Módulos profesionales convalidables
UC0263_3: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas.	0173. Marketing turístico.
UC0264_3: Realizar las actividades propias de la recepción.	0176. Recepción y reservas. 0172. Protocolo y relaciones públicas.
UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.	0176. Recepción y reservas. 0175. Gestión del departamento de pisos.
UC1067_3: Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente.	0175. Gestión del departamento de pisos. 0172. Protocolo y relaciones públicas.
UC1068_3: Supervisar los procesos del departamento de pisos.	0175. Gestión del departamento de pisos.
UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.	0179. Inglés (*)

(*) Podrá convalidarse de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 66.4 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

«2. La correspondencia de los módulos profesionales que forman las enseñanzas del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos con las unidades de competencia para su acreditación, queda determinada en el Anexo V B) de este Real Decreto».

ANEXO V B)

Módulos profesionales superados	Unidades de competencia acreditables
0176. Recepción y reservas. 0173. Marketing turístico. 0171. Estructura del mercado turístico.	UC0263_3: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas.
0176. Recepción y reservas. 0172. Protocolo y relaciones públicas.	UC0264_3: Realizar las actividades propias de la recepción.
0176. Recepción y reservas. 0175. Gestión del departamento de pisos. 0177. Recursos humanos en el alojamiento.	UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.
0174. Dirección de alojamientos turísticos.	UC1042_2: Gestionar y comercializar servicios propios del alojamiento rural.
0172. Protocolo y relaciones públicas. 0175. Gestión del departamento de pisos. 0177. Recursos humanos en el alojamiento.	UC1067_3: Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente.
0175. Gestión del departamento de pisos.	UC1068_3: Supervisar los procesos del departamento de pisos.
0179. Inglés.	UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

DECRETO 70/2009, de 24 de septiembre, por el que se establece el Currículo correspondiente al Título de Técnico en Instalaciones Eléctricas y Automáticas en la Comunidad de Castilla y León.

El artículo 73.1 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, atribuye a la Comunidad de Castilla y León la competencia de desarrollo legislativo y ejecución de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, de acuerdo con el derecho a la educación que todos los ciudadanos tienen, según lo establecido en el artículo 27 de la Constitución Española y las leyes orgánicas que lo desarrollan.

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, establece en el artículo 10.1 que la Administración General del Estado, determinará los títulos y los certificados de profesionalidad, que constituirán las ofertas de formación profesional referidas al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, dispone en el artículo 39.6 que el Gobierno establecerá las titulaciones correspondien-

tes a los estudios de formación profesional, así como los aspectos básicos del currículo de cada una de ellas.

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

Por otro lado, el artículo 17 del citado Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, dispone que las Administraciones educativas establecerán los currículos de las enseñanzas de formación profesional respetando lo en él dispuesto y en las normas que regulen los títulos respectivos.

Posteriormente, el Real Decreto 177/2008, de 8 de febrero, establece el título de Técnico en Instalaciones Eléctricas y Automáticas y se fijan