

# Créditos Formativos



**HOSTELERÍA Y TURISMO**

Técnica / Técnico Superior en

# Gestión de Alojamientos Turísticos



## Técnica / Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos

## Créditos Formativos

<b>0171</b>	<b>Estructura del mercado turístico</b>	
017113	Contextualización del sector turístico .....	1
017123	Análisis de la oferta turística .....	2
017133	Caracterización y tendencias de la demanda turística.....	3
<b>0172</b>	<b>Protocolo y relaciones públicas</b>	
017213	Aplicación del protocolo institucional y empresarial.....	5
017223	Aplicación de los fundamentos y los elementos de las RRPP en el ámbito turístico.....	7
017233	Comunicación y atención a la clientela .....	9
<b>0173</b>	<b>Marketing turístico</b>	
017314	Caracterización del marketing turístico .....	12
017324	Identificación del marketing-mix. Elementos y modalidades .....	14
017334	Caracterización del Plan de marketing.....	16
017344	Proceso de decisión de compra y criterios de consumismo .....	18
<b>0174</b>	<b>Dirección de alojamientos turísticos</b>	
017414	Coordinación del área de alojamiento .....	20
017424	Control económico del alojamiento.....	22
017434	Calidad y gestión ambiental .....	25
017444	Dirección de alojamientos rurales.....	27
<b>0175</b>	<b>Gestión del departamento de pisos</b>	
017514	Organización del departamento de pisos .....	29
017524	Control de productos, materiales y equipamientos en el departamento de pisos .....	31
017534	Revisión del estado de instalaciones, maquinaria y equipo .....	33
017544	Supervisión de la limpieza y decoración .....	35
<b>0176</b>	<b>Recepción y reservas</b>	
017615	Supervisión y organización del departamento de recepción.....	38
017625	Optimización de la ocupación .....	40
017635	Servicio de recepción .....	42
017645	Control de las salidas.....	45
017655	Control de los sistemas de seguridad.....	47
<b>0177</b>	<b>Recursos humanos en el alojamiento</b>	
017712	Selección y planificación de recursos humanos.....	49
017722	Dirección e integración del personal.....	51
<b>0178</b>	<b>Comercialización de eventos</b>	
017812	Organización de la comercialización de eventos .....	53
017822	Planificación, supervisión y control de eventos .....	55

## **0182 Formación y orientación laboral**

018213	Orientación profesional y trabajo en equipo .....	58
018223	Marco normativo de las relaciones laborales .....	61
018233	Prevención de riesgos .....	64

CRÉDITO FORMATIVO	<b>Contextualización del sector turístico</b>	Duración	30
Código	017113		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Estructura del mercado turístico	Duración	132
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Análisis de la oferta turística	Duración	57
	Caracterización y tendencias de la demanda turística		45

## 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:

- Se han definido los elementos básicos que caracterizan el sector turístico.
- Se ha analizado la evolución del turismo.
- Se han identificado y caracterizado las diferentes instituciones públicas o privadas relacionadas con el sector turístico.
- Se ha valorado la importancia de la actividad turística respecto al desarrollo económico y social del núcleo turístico.
- Se han identificado los encuentros nacionales e internacionales en materia de turismo y su importancia para el sector.
- Se ha reconocido el uso de las nuevas tecnologías en el sector turístico y su impacto como elemento dinamizador en éste.

## CONTENIDOS

### 1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de la evolución del turismo.</li> <li>- Valoración de la actividad turística en el desarrollo de un núcleo poblacional.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Turismo: definición, elementos que lo caracterizan y nuevas clasificaciones.</li> <li>- Entidades públicas y privadas de ámbito local, regional, nacional e internacional relacionadas con el sector turístico.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración de las nuevas tecnologías como fuentes de información y promoción turística.</li> <li>- Valoración del profesional turístico o de la profesional turística en el ámbito de su profesión.</li> </ul>

CRÉDITO FORMATIVO	<b>Análisis de la oferta turística</b>	Duración	57
Código	017123		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Estructura del mercado turístico	Duración	132
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Contextualización del sector turístico	Duración	30
	Caracterización y tendencias de la demanda turística		45

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

- Se ha definido la oferta turística junto con los elementos y estructura básica de la misma.
- Se han caracterizado los canales de intermediación turística, así como los nuevos sistemas de distribución.
- Se han diferenciado las empresas de alojamientos turísticos según su tipología y características básicas.
- Se han identificado los diferentes medios de transporte de carácter turístico y los servicios ligados a ellos.
- Se ha caracterizado la oferta complementaria.
- Se han descrito las peculiaridades del núcleo turístico.
- Se ha valorado la importancia del turismo en la economía del núcleo turístico.

## CONTENIDOS

### 1. ANÁLISIS DE LA OFERTA TURÍSTICA

procedimentales	- Identificación de los núcleos turísticos nacionales.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La oferta turística. Definición y elementos que la componen.</li> <li>- La intermediación turística. Canales de distribución.</li> <li>- Empresas de alojamientos turísticos. Definición. Tipología y características.</li> <li>- Los medios de transporte turísticos. Servicios ligados al transporte.</li> <li>- La oferta complementaria.</li> <li>- El núcleo turístico. Núcleo emisor y núcleo receptor.</li> </ul>
actitudinales	- Valoración de la importancia económica del turismo y su aportación al PIB.

CRÉDITO FORMATIVO	<b>Caracterización y tendencias de la demanda turística</b>	Duración	45
Código	017133		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Estructura del mercado turístico	Duración	132
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Contextualización del sector turístico	Duración	30
	Análisis de la oferta turística		57

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

- Se ha definido las diferentes tipologías turísticas relacionándolas con las características básicas de las mismas.
- Se han localizado las distintas tipologías turísticas por su distribución geográfica.
- Se han relacionado los diferentes factores que influyen en la localización espacial según el tipo de turismo de la zona.
- Se han descrito las ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.
- Se ha analizado las tendencias de las tipologías turísticas nacionales.
- Se han analizado las tendencias de las tipologías turísticas internacionales.
- Se han valorado los factores que influyen en la demanda y la incidencia que podemos hacer sobre ellos y su distribución.

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

Criterios de evaluación:

- Se ha conceptualizado y determinado los factores de la demanda turística.
- Se ha clasificado a la clientela por su tipología y nacionalidad.
- Se han descrito los diferentes elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda.
- Se han caracterizado las principales motivaciones de la demanda turística.
- Se ha caracterizado la estacionalización de la demanda y técnicas de desestacionalización.
- Se ha analizado la metodología de compra según el tipo de clientela.
- Se han investigado las tendencias actuales de la demanda, así como los mercados emergentes.
- Se ha valorado la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda turística.

## CONTENIDOS

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LAS TIPOLOGÍAS TURÍSTICAS Y SUS TENDENCIAS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de los factores que influyen en la localización espacial de cada tipología turística.</li> <li>- Localización geográfica de las principales tipologías turísticas.</li> <li>- Identificación de las ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.</li> </ul>
-----------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de las tendencias de las tipologías turísticas nacionales.</li> <li>- Análisis de las tendencias de las tipologías turísticas internacionales.</li> <li>- Valoración de los factores que influyen sobre la demanda y capacidad de modificación de los mismos.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipologías turísticas y sus características.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés por la evolución de las tendencias turísticas actuales.</li> </ul>

## 2. CARACTERIZACIÓN DE LA DEMANDA TURÍSTICA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clasificación de la clientela por su tipología y nacionalidad.</li> <li>- Identificación de las motivaciones de la demanda turística.</li> <li>- Análisis de las tendencias actuales de la demanda turística.</li> <li>- Análisis de la metodología de compra según el tipo de clientela.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La demanda turística. Definición y características.</li> <li>- Elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda turística.</li> <li>- Estacionalidad de la demanda. Acciones de desestacionalización.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés por conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda.</li> </ul>



CRÉDITO FORMATIVO	<b>Aplicación del protocolo institucional y empresarial</b>	Duración	42
Código	017213		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Protocolo y Relaciones Públicas	Duración	132
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Aplicación de los fundamentos y los elementos de las RRPP en el ámbito turístico	Duración	35
	Comunicación y atención a la clientela		55

## 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:

- Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional.
- Se han determinado los criterios para establecer la presidencia en los actos oficiales.
- Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los invitados y las invitadas en función del tipo de acto a organizar.
- Se ha reconocido la normativa de protocolo y precedencias oficiales del Estado y otras instituciones.
- Se han realizado los programas protocolarios en función del evento a desarrollar.
- Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.
- Se han diseñado diferentes tipos de invitaciones en relación con diferentes tipos de acto.
- Se ha determinado la ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.

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

Criterios de evaluación:

- Se han caracterizado la naturaleza y el tipo de actos a organizar.
- Se ha diseñado un manual protocolario y de comunicación.
- Se ha identificado el público al que va dirigido.
- Se han identificado los elementos de organización y diseño de actos protocolarios empresariales (presidencia, invitados, día, hora, lugar, etc.)
- Se ha verificado la correcta aplicación del protocolo durante el desarrollo del acto.
- Se ha enumerado la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo.
- Se ha elaborado el programa y cronograma del acto a organizar.
- Se ha calculado el presupuesto económico del acto a organizar.

## CONTENIDOS

### 1. APLICACIÓN DEL PROTOCOLO INSTITUCIONAL

- |                 |   |
|-----------------|---|
| procedimentales | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización de personas invitadas.</li> <li>- Proyección de actos protocolarios.</li> </ul> |
|-----------------|---|

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de las diferentes normativas protocolarias de las Comunidades Autónomas y del Estado.</li> <li>- Diseño de invitaciones para actos protocolarios.</li> <li>- Ordenación de banderas en los actos protocolarios.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolo institucional.</li> <li>- Tipos de presidencias.</li> <li>- Sistemas de organización de personas invitadas.</li> <li>- Normativas protocolarias del Estado y de las Comunidades Autónomas</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés por la normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las Comunidades Autónomas.</li> <li>- Respeto por las normas protocolarias en la organización de actos.</li> </ul>

## 2. APLICACIÓN DEL PROTOCOLO EMPRESARIAL

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación del público objetivo y adecuación del acto.</li> <li>- Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar.</li> <li>- Elaboración del manual protocolario y de comunicación de una empresa.</li> <li>- Elaboración de presupuestos económicos para actos de protocolo.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.</li> <li>- Manual protocolario y de comunicación de una empresa.</li> <li>- Procedimientos de los actos protocolarios y empresariales.</li> <li>- Tipos de documentación en programas protocolarios.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciativa en la elaboración de los programas y cronogramas de los actos a organizar.</li> <li>- Colaboración en los trabajos de grupo de preparación de actos protocolarios.</li> <li>- Rigor en la aplicación de las normas en actos protocolarios.</li> </ul>

CRÉDITO FORMATIVO	<b>Aplicación de los fundamentos y los elementos de las RRPP en el ámbito turístico</b>	Duración	35
Código	017223		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Protocolo y relaciones públicas	Duración	132
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Aplicación del protocolo institucional y empresarial	Duración	42
	Comunicación y atención a la clientela		55

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

- Se han definido los fundamentos y principios de las RR.PP.
- Se han identificado y caracterizado los elementos de identidad corporativa en empresas e instituciones turísticas.
- Se han identificado las principales marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.
- Se ha identificado y clasificado el concepto de imagen corporativa y sus componentes.
- Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas e instituciones turísticas.
- Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.
- Se han aplicado diversas técnicas de expresión verbal y no verbal.
- Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.
- Se han seleccionado diferentes medios de comunicación dependiendo del producto a comunicar.
- Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas e instituciones turísticas.

## CONTENIDOS

### 1. APLICACIÓN DE LOS FUNDAMENTOS Y LOS ELEMENTOS DE LAS RRPP EN EL ÁMBITO TURÍSTICO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación y valoración de las RR.PP. en el ámbito turístico empresarial e institucional.</li> <li>- Análisis de los componentes de la imagen corporativa y las clases de imagen.</li> <li>- Análisis de la imagen del turismo nacional y de las Comunidades Autónomas.</li> <li>- Valoración de los factores de riesgo en la imagen.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los elementos de identidad: marcas, logotipos y manuales corporativos.</li> <li>- Componentes de la imagen corporativa.</li> <li>- Recursos de las RR.PP.</li> <li>- Concepto de identidad e imagen corporativa e institucional.</li> <li>- Tipos de imagen corporativa real y proyectada.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuidado de la imagen personal y la expresión corporal.</li> </ul>

- |  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Interés por las habilidades sociales.</li><li>- Respeto por los factores de riesgo que inciden en la imagen.</li></ul> |
|--|--|

CRÉDITO FORMATIVO	<b>Comunicación y atención a la clientela</b>	Duración	55
Código	017233		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Protocolo y relaciones públicas	Duración	132
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Aplicación del protocolo institucional y empresarial	Duración	42
	Aplicación de los fundamentos y los elementos de las RRPP en el ámbito turístico		35

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Establece comunicación con la clientela relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario o usuaria.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado los objetivos de una correcta atención a la clientela.
- b) Se han caracterizado las técnicas de atención a la clientela.
- c) Se han diferenciado las modalidades de atención a la clientela.
- d) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo.
- e) Se han utilizado las técnicas de comunicación con la clientela.
- f) Se han caracterizado los diferentes tipos de clientela.
- g) Se han demostrado las actitudes y aptitudes en los procesos de atención a la clientela.
- h) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.

2. Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas a una correcta satisfacción de la clientela.

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 la clientela en las empresas de hostelería y turismo.
- c) Se han identificado los diferentes canales de comunicación de las quejas, reclamaciones o sugerencias y su jerarquización dentro de la organización.
- d) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.
- e) Se han establecido las fases a seguir en la gestión de quejas y reclamaciones para conseguir la satisfacción de la clientela dentro de su ámbito de competencia.
- f) Se ha cumplido la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de la clientela en establecimientos de empresas turísticas.
- g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención a la clientela y gestión de quejas y reclamaciones.

3. Mantiene actitudes de correcta atención a la clientela analizando la importancia de superar las expectativas de la clientela con relación al trato recibido.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de clientela.

- 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 la clientela, superiores o superiores y compañeros o compañeras.
- e) Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional.
- f) Se ha seguido una actitud de discreción.
- g) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

## CONTENIDOS

### 1. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN A LA CLIENTELA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración de los objetivos de la atención a la clientela.</li> <li>- Identificación y manejo de las técnicas de expresión oral y escrita.</li> <li>- Análisis del proceso de comunicación en la empresa y fuera de la empresa.</li> <li>- Identificación y análisis de los recursos de las RR.PP. aplicadas en la comunicación en el sector turístico.</li> <li>- Utilización de modalidades de atención a la clientela: aspecto lingüístico, lugar de acogida, imagen personal.</li> <li>- Utilización de técnicas diversas de comunicación con la clientela.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Canales de comunicación.</li> <li>- Tipos de clientela, contacto directo y no directo.</li> <li>- Modalidades de atención a la clientela.</li> <li>- Concepto de comunicación verbal y no verbal.</li> <li>- Tipos de recursos de las RR.PP. en la relación con la clientela. Técnicas de dinamización grupal.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaboración en actividades de comunicación grupal.</li> <li>- Interés por prestar una correcta atención a la clientela.</li> <li>- Iniciativa en el desarrollo de técnicas de mejora en la comunicación personal.</li> </ul>

### 2. GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación y diferenciación entre queja, sugerencia, reclamación y reclamación formal.</li> <li>- Selección de los principales motivos de queja de la clientela de las empresas de hostelería y turismo.</li> <li>- Valoración de la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.</li> <li>- Análisis de la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de la clientela.</li> <li>- Elaboración de un manual corporativo de atención a la clientela y gestión de quejas y reclamaciones.</li> <li>- Confección de documentos de recogida de información de quejas y sugerencias para empresas de hostelería.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto de queja, reclamación, reclamación formal y sugerencia.</li> <li>- Formas de recogida de quejas de la clientela en empresas de hostelería y turismo.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fases en la gestión de quejas y reclamaciones.</li> <li>- Normativa legal vigente en materias de reclamaciones de la clientela. Normas autonómicas, nacionales y europeas.</li> <li>- Sistemas de reclamaciones de la clientela, hojas de reclamaciones y arbitraje de consumo.</li> <li>- Tipos de sistemas de recogida de información de quejas y sugerencias, hojas de reclamaciones, de opiniones y encuestas de satisfacción de la clientela.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés por las técnicas de obtención de datos y opiniones de la clientela como fuente de recogida de información.</li> <li>- Actitud permanente de observación de la clientela como origen de la obtención de información de su opinión en relación al servicio en las empresas de hostelería y turismo.</li> <li>- Respeto por las opiniones de la clientela sobre el servicio en hostelería y rigor a la hora de analizar la información recogida de la clientela.</li> </ul>

### 3. ACTITUDES DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración de la importancia de la profesionalidad en el servicio y el trato a la clientela en hostelería.</li> <li>- Valoración de la importancia de la discreción dentro del ámbito laboral.</li> <li>- Valoración de la importancia de las actitudes de atención a la clientela en la imagen corporativa de la empresa.</li> <li>- Aplicación de técnicas de empatía y simpatía en las relaciones con la clientela.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas básicas de atención a la clientela.</li> <li>- Técnicas de empatía y simpatía en las relaciones con la clientela.</li> <li>- Características básicas de una actitud profesional en el servicio de empresas de hostelería y turismo.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés por las técnicas de atención y servicio a la clientela en empresas de hostelería.</li> <li>- Respeto hacia la clientela, superiores o superiores, personal dependiente y compañeros o compañeras.</li> <li>- Sensibilización sobre búsqueda de una actitud profesional en el servicio.</li> </ul>

CRÉDITO FORMATIVO	<b>Caracterización del marketing turístico</b>	Duración	39
Código	017314		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Marketing turístico	Duración	165
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Identificación del marketing-mix. Elementos y modalidades	Duración	50
	Caracterización del plan de marketing		38
	Proceso de decisión de compra y criterios de consumismo		38

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

## CONTENIDOS

### 1. CARACTERIZACIÓN DEL MARKETING TURÍSTICO

procedimentales	- Justificación de la importancia del marketing en el sector turístico.
-----------------	---



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación del marketing al sector de la hostelería y el turismo.</li> <li>- Análisis de la evolución de la función del marketing: orientación hacia la persona consumidora.</li> <li>- Identificación de las diferencias entre productos tangibles y servicios-productos turísticos.</li> <li>- Descripción de los cambios recientes y tendencias futuras en la Dirección de Marketing.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Marketing. Concepto y terminología básica.</li> <li>- Marketing turístico. Concepto e instrumentos básicos.</li> <li>- Los productos tangibles. Definición y características.</li> <li>- Los servicios y productos turísticos. Definición y características.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés por las nuevas tendencias en el marketing turístico.</li> </ul>

## 2. INTERPRETACIÓN DE LA SEGMENTACIÓN DE MERCADOS TURÍSTICOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de las variables de segmentación más utilizadas en turismo.</li> <li>- Aplicación de la segmentación al diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.</li> <li>- Análisis de los instrumentos comerciales y su compatibilidad con los distintos segmentos.</li> <li>- Identificación del posicionamiento del producto-servicio utilizando mapas perceptuales.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Segmentación de mercados: concepto y utilidad.</li> <li>- Requisitos para que la segmentación sea efectiva.</li> <li>- Tipos de estrategias de marketing de cobertura del mercado, de los distintos segmentos.</li> <li>- Posicionamiento en el mercado: concepto. Estrategias. Métodos o tipos de posicionamiento.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés por las nuevas tendencias en el marketing turístico.</li> </ul>

CRÉDITO FORMATIVO	<b>Identificación del marketing-mix. Elementos y modalidades</b>	Duración	50
Código	017324		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Marketing turístico	Duración	165
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Caracterización del marketing turístico	Duración	39
	Caracterización del plan de marketing		38
	Proceso de decisión de compra y criterios de consumismo		38

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

## CONTENIDOS

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL MARKETING-MIX Y SUS ELEMENTOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis del ciclo de vida del producto y de los destinos turísticos.</li> <li>- Análisis del desarrollo y lanzamiento de los nuevos productos turísticos.</li> <li>- Análisis de las políticas de marcas en el sector turístico detectando estrategias para diferenciar el producto.</li> <li>- Análisis de los sistemas de distribución global y de su impacto en la industria turística.</li> <li>- Diseño y elaboración de materiales de comunicación.</li> <li>- Comparación de las ferias turísticas y otros con otras estrategias promocionales.</li> <li>- Aplicación de las estrategias del mix.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Marketing-mix: concepto y elementos.</li> <li>- El producto-servicio. Tipos de productos turísticos y clasificación de los elementos que los componen.</li> <li>- La “servucción”.</li> <li>- El precio. Objetivos y estrategias de la política de precios. Métodos de fijación de precios. Importancia del precio como instrumento comercial.</li> <li>- La distribución-comercialización. Canales directos e indirectos en el sector turístico.</li> <li>- La comunicación: la publicidad, las RR.PP., las promociones de ventas, el Merchandising, las Ferias Turísticas, Work-Shops, Fam-Trips y otros.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto hacia el medio ambiente tanto en el diseño de productos como en el de materiales de comunicación.</li> </ul>

### 2. ANÁLISIS DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS AL MARKETING TURÍSTICO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de bases de datos.</li> <li>- Identificación de los objetivos generales del desarrollo de una base de datos de marketing.</li> <li>- Identificación de materiales de soporte y de desarrollo de políticas de marketing directo.</li> <li>- Análisis de la repercusión de las nuevas tecnologías en la comercialización y comunicación de productos/servicios turísticos.</li> <li>- Desarrollo de técnicas de marketing directo en turismo en relación con las nuevas tecnologías.</li> <li>- Desarrollo de estrategias de marketing directo combinado.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuevas tecnologías: definición y aplicaciones.</li> <li>- Marketing directo: concepto, factores que influyen y tipos.</li> <li>- Marketing en Internet: concepto y elementos.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Curiosidad por los avances tecnológicos.</li> <li>- Sensibilidad ante el impacto medioambiental de las nuevas tecnologías.</li> </ul>

CRÉDITO FORMATIVO	<b>Caracterización del plan de marketing</b>	Duración	38
Código	017334		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Marketing turístico	Duración	165
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Caracterización del marketing turístico	Duración	39
	Identificación del marketing-mix. Elementos y modalidades		50
	Proceso de decisión de compra y criterios de consumismo		38

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

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

## CONTENIDOS

### 1. CARACTERIZACIÓN DEL PLAN DE MARKETING

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de la situación externa e interna de una empresa turística: entorno, competencia, mercado, situación interna.</li> <li>- Diagnóstico de la situación. Análisis DAFO.</li> <li>- Definición de los objetivos según el resultado del análisis DAFO.</li> <li>- Diseño de las estrategias necesarias para alcanzar los objetivos.</li> <li>- Descripción de las acciones concretas para llevar a cabo las estrategias, estableciendo un presupuesto para las mismas.</li> <li>- Presentación y promoción del plan.</li> <li>- Diseño de un sistema de seguimiento y control del plan de marketing.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de marketing. Concepto y finalidad.</li> <li>- Etapas de un plan de marketing.</li> <li>- Relación entre el plan de marketing y otros planes empresariales e institucionales.</li> </ul>

	- Auditoría ambiental del plan.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"><li>- Objetividad en el análisis de la situación.</li><li>- Rigor en el diagnóstico.</li><li>- Responsabilidad en el control.</li><li>- Valoración de la importancia de la veracidad de los resultados.</li><li>- Sensibilidad hacia la protección ambiental en la implementación del plan de marketing propuesto.</li></ul>

CRÉDITO FORMATIVO	<b>Proceso de decisión de compra y criterios de consumismo</b>	Duración	38
Código	017344		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Marketing turístico	Duración	165
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Caracterización del marketing turístico	Duración	39
	Identificación del marketing-mix. Elementos y modalidades		50
	Caracterización del plan de marketing		38

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Reconoce el proceso de decisión de compra de las personas consumidoras analizando sus motivaciones y necesidades.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las necesidades y motivaciones de las personas consumidoras de productos/servicios turísticos.
- b) Se han identificado las fases del proceso de decisión de compra en la persona consumidora.
- 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 las personas consumidoras mediante los procesos de control de calidad.

2. 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 a la persona consumidora en la U.E. y en España.
- f) Se han analizado los derechos y deberes de personas consumidoras.

## CONTENIDOS

### 1. INTERPRETACIÓN DEL PROCESO DE DECISIÓN DE COMPRA EN LA PERSONA CONSUMIDORA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de las necesidades y motivaciones de las personas consumidoras de productos/servicios turísticos.</li> <li>- Observación de los agentes implicados en el proceso de decisión de compra.</li> <li>- Análisis de la incidencia del Marketing en el proceso de compra.</li> </ul>
-----------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de nuevas personas consumidoras en el sector turístico. Tendencias de consumo.</li> <li>- Utilización de herramientas de control de la calidad y la satisfacción de la clientela. Implementación en empresas del sector turístico.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fases del proceso de decisión de compra.</li> <li>- Acciones de post-compra y fidelización.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto hacia las ideas, necesidades y motivaciones de los demás</li> </ul>

## 2. CARACTERIZACIÓN DE LOS CRITERIOS DE CONSUMISMO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de la reacción y respuesta de la empresa ante el movimiento social llamado "consumerismo".</li> <li>- Análisis e interpretación de la normativa que regula la persona consumidora y sus derechos en la U.E. y en España: legislación genérica y específica.</li> <li>- Identificación de los derechos y deberes de las personas consumidoras.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Economías de mercado: concepto y críticas.</li> <li>- El consumerismo: concepto y evolución en España.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración de la importancia de la existencia de leyes que regulen los derechos y deberes de las personas en distintos ámbitos.</li> </ul>

CRÉDITO FORMATIVO	<b>Coordinación del área de alojamiento</b>	Duración	60
Código	017414		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Dirección de alojamientos turísticos	Duración	260
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Control económico del alojamiento	Duración	80
	Calidad y gestión ambiental		60
	Dirección de alojamientos rurales		60

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

- Se ha justificado la importancia de la planificación en el proceso de administración empresarial.
- Se han diferenciado los principales planes empresariales.
- Se han conceptualizado las herramientas para realizar tomas de decisiones departamentales.
- Se han realizado los procesos de planificación del área de alojamiento para establecer objetivos, toma de decisiones y selección de los medios.
- Se han identificado los elementos básicos para establecer procesos de gestión por objetivos.
- Se ha valorado la importancia de realizar revisiones periódicas de los objetivos de las áreas, estableciendo mecanismos de corrección.
- Se han establecido factores y criterios eficaces de organización de establecimientos de alojamientos turísticos.
- Se han comparado las estructuras y relaciones departamentales más características de los diferentes tipos de alojamientos turísticos.

## CONTENIDOS

### 1. COORDINACIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilización de herramientas de análisis y toma de decisiones en la empresa.</li> <li>- Análisis de los principios, sistemas y tipos de organización empresarial.</li> <li>- Análisis de los tipos de departamentalización de las empresas de alojamiento turístico.</li> <li>- Interpretación de diversos organigramas de empresas de alojamiento según varias tipologías de empresa según su actividad.</li> <li>- Identificación de los elementos básicos de un proceso de gestión por objetivos en la empresa.</li> <li>- Identificación y selección de criterios básicos de organización en las empresas de alojamiento turístico.</li> <li>- Identificación de puestos de trabajo</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normativa estatal y autonómica de los establecimientos de alojamiento turístico.</li> <li>- Concepto de planificación y terminología básica.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura de un plan empresarial.</li> <li>- Herramientas de análisis y toma de decisiones en la organización empresarial.</li> <li>- Principios, sistemas y tipos de organización.</li> <li>- El organigrama de empresa, tipos y formas de realización.</li> <li>- Los departamentos y los diversos puestos de trabajo en las empresas de alojamiento turístico.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento de la importancia de una adecuada planificación en empresas de alojamiento.</li> <li>- Interés en el conocimiento de las conexiones y relaciones que tienen los diversos puestos de trabajo en cada departamento, con otras áreas y puestos de trabajo en las empresas de alojamiento turístico</li> </ul>

CRÉDITO FORMATIVO	<b>Control económico del alojamiento</b>	Duración	80
Código	017424		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Dirección de alojamientos turísticos	Duración	260
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Coordinación del área de alojamiento	Duración	60
	Calidad y gestión ambiental		60
	Dirección de alojamientos rurales		60

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

## CONTENIDOS

### 1. DETERMINACIÓN DE LA RENTABILIDAD ECONÓMICO-FINANCIERA DE PROYECTOS MENORES DE INVERSIÓN EMPRESARIAL

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de los componentes del patrimonio de la empresa.</li> <li>- Análisis de balances y cuentas de resultados.</li> <li>- Interpretación de informes de análisis financieros de empresas de alojamiento turístico.</li> <li>- Selección de inversiones analizando los métodos de elección.</li> <li>- Identificación de las fuentes de financiación de la empresa, analizando los métodos de selección en función de sus tipos y sus costes.</li> <li>- Cálculo de costes de las diferentes formas de financiación en la empresa.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto de patrimonio empresarial.</li> <li>- Los componentes del patrimonio de la empresa y sus masas patrimoniales.</li> <li>- El balance contable, tipos de balances.</li> <li>- La cuenta de resultados y sus componentes.</li> <li>- Componentes y desarrollo de un análisis financiero de la empresa.</li> <li>- Concepto y tipos de inversión.</li> <li>- Concepto de financiación.</li> <li>- Las fuentes de financiación en la empresa: propias, el capital, autofinanciación, la amortización, externas</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reserva y confidencialidad ante toda la documentación e información que se maneje de una empresa para la realización de informes de gestión de la actividad en cualquiera de sus vertientes.</li> <li>- Rigor y profesionalidad a la hora de realizar informes económico-financieros en una empresa, utilizando siempre criterios de independencia e imparcialidad.</li> <li>- Actitud responsable ante la toma de cualquier decisión relacionada con actuaciones económicas y financieras en la empresa.</li> </ul>

### 2. CONTROL DE LA EXPLOTACIÓN ECONÓMICA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de la relación de los presupuestos con la planificación empresarial a corto y largo plazo.</li> <li>- Análisis de la estructura de los ingresos y los gastos en la empresa.</li> <li>- Elaboración de diversos tipos de presupuestos para empresas de alojamiento turístico.</li> <li>- Realización del control presupuestario.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto de presupuesto: su finalidad.</li> <li>- El control presupuestario en la empresa.</li> <li>- La estructura de ingresos y gastos en la empresa.</li> <li>- Métodos de control de los presupuestos, sistemas de análisis y medidas correctoras.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración de la importancia de los presupuestos en la gestión de la empresa.</li> <li>- Rigor en los planteamientos presupuestarios según sean sus plazos a corto o a largo.</li> </ul>

- |  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Colaboración al realizar presupuestos teniendo presente la necesaria participación del personal dependiente de la empresa en la elaboración de los mismos.</li></ul> |
|--|--|

CRÉDITO FORMATIVO	<b>Calidad y gestión ambiental</b>	Duración	60
Código	017434		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Dirección de alojamientos turísticos	Duración	260
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Coordinación del área de alojamiento	Duración	60
	Control económico del alojamiento		80
	Dirección de alojamientos rurales		60

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. 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:

- Se ha identificado el concepto de calidad y sus objetivos en el subsector de las empresas de alojamiento turístico.
- Se ha valorado la aplicación de diferentes sistemas de calidad.
- Se ha reconocido la aplicación de un sistema de calidad basado en las normas estandarizadas.
- Se han determinado los sistemas previos a la implantación de un sistema de calidad.
- Se ha establecido el diseño y elaboración de los diferentes procesos del área de alojamiento.
- 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).
- Se ha aplicado el sistema de gestión de calidad.

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

Criterios de evaluación:

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

## CONTENIDOS

### 1. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

procedimentales	- Identificación de los objetivos generales e instrumentales de las empresas de alojamiento turístico para aplicar las técnicas de calidad.
-----------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración de la aplicación de diferentes sistemas de calidad.</li> <li>- Diseño de los diferentes procesos del área de alojamiento para sistemas de calidad.</li> <li>- Manejo de las herramientas de calidad.</li> <li>- Análisis de modelos de implantación y desarrollo de calidad en empresas de alojamiento turístico.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto, evolución elementos y principios rectores de la calidad en el sector turístico.</li> <li>- El modelo de calidad total y la mejora continua.</li> <li>- Las herramientas de la gestión de la calidad: autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas de indicadores, sistemas de encuestas, sistemas de quejas y sugerencias.</li> <li>- Sistemas de gestión de la calidad.</li> <li>- Las certificaciones de calidad..</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración de la importancia de la aplicación de sistemas de calidad en la empresa.</li> <li>- Participación activa en las actividades de gestión de la calidad.</li> <li>- Iniciativa a la hora de utilizar las herramientas de calidad.</li> </ul>

## 2. COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de las diversas normativas de Gestión Medioambiental.</li> <li>- Utilización y aplicación de herramientas de uso en una Gestión Medioambiental.</li> <li>- Elaboración de un plan de Gestión Medioambiental para empresas de alojamiento turístico de diferente tipología de servicio.</li> <li>- Elaboración de planes de control operacional de un sistema de Gestión Medioambiental, para realizar un seguimiento del mismo, y de las no conformidades.</li> <li>- Elaboración de un plan de emergencia como respuesta ante eventualidades.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementos básicos que conforman el concepto de Gestión Medioambiental.</li> <li>- Normativas en Gestión Medioambiental.</li> <li>- Sistemas de Gestión Medioambiental ISO 14.000:96 y EMAS.</li> <li>- Objetivos y metas de la Gestión Medioambiental.</li> <li>- Planes de Gestión Medioambiental.</li> <li>- El control operacional y los planes de emergencia, gestión de no conformidades.</li> <li>- Sistemas de auditorías: internas y externas.</li> <li>- La gestión de los residuos.</li> <li>- La gestión del consumo energético.</li> <li>- La documentación necesaria en los sistemas de Gestión Medioambiental.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilización por la necesidad de una correcta gestión ambiental en los establecimientos de alojamiento turístico.</li> <li>- Participación activa en grupos de mejora de la Gestión Medioambiental.</li> <li>- Iniciativa propia a la hora de tomar medidas de actuación en Gestión Medioambiental.</li> <li>- Interés y respeto por las normas y planes de actuación en casos de emergencia.</li> </ul>

CRÉDITO FORMATIVO	<b>Dirección de alojamientos rurales</b>	Duración	60
Código	017414		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Dirección de alojamientos turísticos	Duración	260
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Coordinación del área de alojamiento	Duración	60
	Control económico del alojamiento		80
	Calidad y gestión ambiental		60

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

- Se ha identificado la normativa aplicable sobre alojamientos turísticos en el medio rural y sobre sus actividades asociadas.
- Se ha caracterizado la tipología de alojamientos rurales de las diferentes comunidades autónomas.
- Se han identificado las peculiaridades en la gestión de este tipo de establecimientos dependiendo del tipo, modalidad y características.
- Se han reconocido las principales centrales de reserva y mayoristas dedicadas a la distribución y la intermediación del alojamiento rural.
- Se han identificado los procesos para la gestión ambiental integral de los alojamientos rurales.
- Se han identificado los estilos arquitectónicos y las construcciones propias de una zona objeto de estudio.
- Se han caracterizado las elaboraciones típicas de una zona susceptibles de ser ofertadas en diferentes menús y los productos gastronómicos más representativos.

## CONTENIDOS

### 1. DIRECCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación y organización de actividades en los establecimientos de turismo rural.</li> <li>- Gestión del turismo rural dependiendo de su tipología, modalidad y características concretas.</li> <li>- Identificación de los tipos de actividades asociadas que puede ofrecer el alojamiento rural como complemento a sus servicios básicos.</li> <li>- Selección de los productos gastronómicos y sus elaboraciones típicas representativos de la zona.</li> <li>- Selección de los productos de artesanía popular de la zona.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto de turismo sostenible y desarrollo del turismo rural, aplicable a las empresas de alojamiento rural.</li> <li>- Tipos de servicio que puede ofrecer el turismo rural.</li> </ul>

actitudinales	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sensibilización especial en el alojamiento rural por los temas relacionados con el turismo sostenible y el medio ambiente.</li><li>- Sensibilización especial en el alojamiento rural por temas relacionados con la accesibilidad a los servicios que se ofrecen</li></ul>
---------------	--



CRÉDITO FORMATIVO	<b>Organización del departamento de pisos</b>	Duración	30
Código	017514		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Gestión del departamento de pisos	Duración	132
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Control de productos, materiales y equipamientos en el departamento de pisos	Duración	30
	Revisión del estado de instalaciones, maquinaria y equipo		30
	Supervisión de la limpieza y decoración		42

## 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 clientela, ocupación y rentabilidad.

Criterios de evaluación:

- Se han relacionado diferentes modelos de organización del departamento de pisos con diferentes tipos y modalidades de establecimientos.
- 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.
- 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.
- Se han enumerado los factores que determinan las necesidades de personal, en función del tipo de establecimiento, clientela y ocupación.
- Se ha utilizado correctamente equipos y programas informáticos específicos para la organización de la prestación de los servicios propios del departamento.
- Se han establecido planes de trabajo y objetivos de productividad.

## CONTENIDOS

### 1. ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PISOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización de los espacios físicos de las zonas de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería.</li> <li>- Ubicación y distribución en planta de equipos, máquinas y mobiliario.</li> <li>- Elaboración de planes de trabajo.</li> <li>- Cálculo y asignación de tiempos. Cronometraje.</li> <li>- Confección de horarios y turnos de trabajo.</li> <li>- Realización de esquemas de organización y distribución de tareas.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelos de organización del departamento de pisos.</li> <li>- Planes de trabajo del departamento de pisos</li> <li>- Métodos de medición de la actividad productiva. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Métodos de mejora de la producción.</li> <li>• Métodos basados en la ergonomía.</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Métodos basados en la experiencia.</li><li>- Recursos humanos y materiales</li></ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"><li>- Interés por una correcta organización y distribución de tareas.</li><li>- Valoración de la importancia de una correcta motivación y gestión de personal.</li><li>- Concienciación sobre la importancia de la distribución y aprovechamiento de los espacios físicos.</li></ul>

CRÉDITO FORMATIVO	<b>Control de productos, materiales y equipamientos en el departamento de pisos</b>	Duración	30
Código	017524		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Gestión del departamento de pisos	Duración	132
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Organización del departamento de pisos	Duración	30
	Revisión del estado de instalaciones, maquinaria y equipo		30
	Supervisión de la limpieza y decoración		42

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

- Se han definido y clasificado los utensilios, productos, equipos, materiales y piezas de lencería más usuales en los establecimientos de alojamiento.
- Se han determinado las necesidades de aprovisionamiento y selección de proveedores o proveedoras.
- Se han recepcionado los productos, materiales y utensilios correctamente, comprobando que el pedido se ajusta a lo solicitado.
- 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.
- 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.
- Se han valorado las existencias bajo su control siguiendo los criterios más usuales.
- Se han caracterizado los procesos de pedidos más comunes en las empresas del sector.

### CONTENIDOS

#### 1. CONTROL DE PRODUCTOS MATERIALES Y EQUIPAMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Selección de proveedores o proveedoras.</li> <li>- Realización de solicitudes de compras.</li> <li>- Recepción de productos.</li> <li>- Verificación y comprobación de pedidos.</li> <li>- Realización de inventarios.</li> <li>- Valoración de existencias.</li> <li>- Comprobación del cumplimiento de las normas de gestión ambiental del almacén.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Métodos de identificación de necesidades de aprovisionamiento.</li> <li>- Procesos de compras.</li> <li>- Sistemas y procesos de aprovisionamiento.</li> <li>- Cálculo de stocks del almacén.</li> </ul>

actitudinales	<ul style="list-style-type: none"><li>- Valoración de la importancia del orden en el almacén.</li><li>- Responsabilidad y colaboración en la gestión de los recursos.</li></ul>

CRÉDITO FORMATIVO	<b>Revisión del estado de instalaciones, maquinaria y equipo</b>	Duración	30
Código	017534		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Gestión del departamento de pisos	Duración	132
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Organización del departamento de pisos	Duración	30
	Control de productos, materiales y equipamientos en el departamento de pisos		30
	Supervisión de la limpieza y decoración		42

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Revisa el estado de mantenimiento de instalaciones, maquinaria y equipo, justificando sistemas y procedimientos de conservación y mantenimiento.

Criterios de evaluación:

- Se describen los procedimientos de comunicación y coordinación que en materia de mantenimiento se establecen entre los departamentos de pisos, recepción y mantenimiento.
- Se han elaborado documentos de control e informes de evaluación de resultados de la situación de conservación de las instalaciones.
- 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.
- 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.
- Se han justificado sistemas adecuados de chequeos para el mantenimiento preventivo de los equipos y maquinaria utilizados en los diferentes procesos.
- 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.

## CONTENIDOS

### 1. REVISIÓN DEL ESTADO DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES, MOBILIARIO Y EQUIPOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de las operaciones de mantenimiento.</li> <li>- Elaboración y cumplimentación de documentación.</li> <li>- Control del nivel de conservación de las instalaciones.</li> <li>- Establecimiento de rutinas adecuadas de mantenimiento preventivo.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos, funciones y relaciones con otros departamentos.</li> <li>- Competencias del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería en materia de mantenimiento de equipos, instalaciones y mobiliario.</li> <li>- Tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto.</li> <li>- Normativa de seguridad e higiene laboral.</li> </ul>

actitudinales	- Interés por la previsión en las labores de mantenimiento de instalaciones, mobiliario y equipos.
---------------	--

CRÉDITO FORMATIVO	<b>Supervisión de la limpieza y decoración</b>	Duración	42
Código	017544		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Gestión del departamento de pisos	Duración	132
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Organización del departamento de pisos	Duración	30
	Control de productos, materiales y equipamientos en el departamento de pisos		30
	Revisión del estado de instalaciones, maquinaria y equipo		30

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Supervisa la limpieza y puesta a punto de unidades de alojamiento y zonas comunes caracterizando los procesos de prestación del servicio.

Criterios de evaluación:

- Se han identificado sistemas y métodos de limpieza y tratamiento de diferentes superficies.
- Se han descrito procesos completos de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.
- Se han determinado mecanismos de control sobre los procesos de limpieza y el personal dependiente.
- Se han establecido mecanismos de asignación de unidades de alojamiento, zonas nobles y comunes entre el personal a su cargo, teniendo en cuenta en todo momento los niveles de calidad establecidos.
- Se ha coordinado con el departamento de recepción el estado de ocupación o situación de cada unidad de alojamiento.
- Se ha revisado que la limpieza, desinfección, orden, decoración, restablecimiento de atenciones a la clientela sean los establecidos en los estándares óptimos.
- 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.
- 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.
- Se han determinado mecanismos de control que garanticen un correcto servicio de lavandería y lencería.

2. 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:

- Se han caracterizado las tendencias arquitectónicas más significativas, tipos de mobiliario y revestimientos más utilizados en establecimientos de alojamiento turístico.
- Se han definido los elementos decorativos más utilizados en establecimientos de alojamientos turísticos.
- 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.
- Se han identificado las normas básicas de composición y combinación del mobiliario en función de criterios de confort, rentabilidad y funcionalidad.
- Se han elaborado diferentes aplicaciones de ornamentación y decoración típicas y novedosas en los establecimientos de alojamiento turístico.

- f) Se han formalizado planes de decoración en función de la política empresarial, tipo de establecimiento, público objetivo y últimas tendencias.
- g) Se han valorado las nuevas tendencias y estilos de diseño en establecimientos de alojamiento turísticos.

## CONTENIDOS

### 1. SUPERVISIÓN DE LA LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE LAS UNIDADES DE ALOJAMIENTO Y ZONAS COMUNES

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de limpieza de equipos y mobiliario y tratamiento de superficies.</li> <li>- Aplicación de los equipos y materiales básicos.</li> <li>- Seguimiento y control de resultados.</li> <li>- 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.</li> <li>- Control diario de la producción.</li> <li>- Realización del control de consumo de suministros.</li> <li>- Coordinación de los procesos de lavado, planchado y costura.</li> <li>- Realización de los procesos de pisos, lavandería y lencería con pulcritud y orden.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas de limpieza locales, instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento.</li> <li>- Sistemas de bajas y descartes.</li> <li>- Condiciones de utilización de los diferentes productos. Riesgos en su utilización y prevención.</li> <li>- Documentos de control.</li> <li>- Funcionamiento del subdepartamento de lavandería y lencería.</li> <li>- Criterios de rentabilidad.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés por la identificación de riesgos y su prevención en los procesos de limpieza.</li> <li>- Valoración de la importancia en la coordinación de tareas.</li> <li>- Pulcritud y orden en la realización de los procesos de pisos, lavandería y lencería.</li> </ul>

### 2. SUPERVISIÓN DE LA DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO Y ZONAS COMUNES

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de estilos y tendencias arquitectónicas del mobiliario de pisos y áreas públicas.</li> <li>- Clasificación del material decorativo y de ambientación según categoría y fórmula de alojamiento.</li> <li>- Valoración de las técnicas de decoración y ambientación en los establecimientos de alojamiento turísticos.</li> <li>- Realización de tareas de ubicación y distribución del mobiliario.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobiliario y decoración según características, funciones, aplicaciones, tipo y categoría del alojamiento.</li> <li>- Recursos y tipos de decoración.</li> <li>- Ambientación musical.</li> <li>- Sistemas de iluminación.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Revestimientos, alfombras y cortinas.</li><li>- Técnicas decorativas.</li><li>- Decoración floral y frutal.</li></ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"><li>- Motivación por el desarrollo de capacidades artísticas y decorativas.</li><li>- Interés por las nuevas tendencias, estilos y diseño de las empresas de alojamientos turísticos.</li></ul>

CRÉDITO FORMATIVO	<b>Supervisión y organización del departamento de recepción</b>	Duración	30
Código	017615		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Recepción y reservas	Duración	165
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Optimización de la ocupación	Duración	30
	Servicio de recepción		45
	Control de las salidas		30
	Control de los sistemas de seguridad		30

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los objetivos, funciones y tareas propias del departamento y subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería.
- b) Se han explicado criterios de organización departamental en función de la tipología del establecimiento, objetivos empresariales, segmentación de la oferta y funcionalidad.
- c) Se han determinado las fuentes de información interna y externa necesarias para el funcionamiento del departamento.
- d) Se han justificado los procesos propios del departamento y subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería que puedan resultar adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios.
- e) Se han identificado y justificado los elementos materiales y su distribución en las áreas de recepción, reservas y conserjería según criterios de ergonomía y fluidez de trabajo, así como en función de los diferentes tipos y características de los establecimientos de alojamiento.
- f) Se han enumerado los factores que determinan las necesidades de personal, en función del tipo de establecimiento, clientela y ocupación.
- g) Se han operado aplicaciones informáticas propias de la gestión de recepción, reservas y conserjería.
- h) Se han establecido y supervisado los protocolos de intercambio de información entre el personal del departamento en los cambios de turno.

## CONTENIDOS

### 1. SUPERVISIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización del departamento de recepción.</li> <li>- Aplicación de técnicas de negociación en la gestión de los recursos humanos, materiales y económicos.</li> <li>- Dinamización de las reuniones para organizar y controlar las actividades de recepción.</li> <li>- Establecimiento de planes de trabajo y priorización de tareas.</li> <li>- Determinación de las necesidades de personal.</li> <li>- Asignación de turnos y tareas de trabajo.</li> </ul>
-----------------	--

conceptuales	<ul style="list-style-type: none"><li>- Objetivos, funciones y tareas del departamento de recepción.</li><li>- Estructura física, organizativa y funcional del departamento de recepción.</li><li>- Formas de las relaciones del jefe de recepción con otros jefes de departamentos y con la dirección.</li></ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"><li>- Integración en el grupo y actividad.</li><li>- Actitud activa y dinámica para el control de personal.</li><li>- Adaptación al contexto a la hora de controlar, organizar e innovar el departamento de recepción.</li></ul>

CRÉDITO FORMATIVO	<b>Optimización de la ocupación</b>	Duración	30
Código	017625		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Recepción y reservas	Duración	165
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Supervisión y organización del departamento de recepción	Duración	30
	Servicio de recepción		45
	Control de las salidas		30
	Control de los sistemas de seguridad		30

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

- Se han descrito los objetivos, funciones y tareas propias del subdepartamento de reservas.
- Se ha identificado la oferta de los establecimientos de alojamiento turístico
- Se han seguido los diferentes procedimientos de reservas según el tipo de clientela o fuente de reservas.
- Se han interpretado los diferentes contratos y condiciones negociadas con la clientela y fuentes de reservas.
- Se han identificado los diferentes precios y tarifas, aspectos legales y garantías exigibles.
- Se han operado sistemas de gestión de las reservas diseñando precios y tarifas según el tipo de clientela, fuente de reserva o nivel de ocupación
- Se han recogido, registrado y archivado las reservas recibidas, manejado las aplicaciones informáticas de reservas.
- Se modifican o anulan reservas según peticiones de la clientela o fuentes de reservas, aplicando las penalizaciones pertinentes según los casos.
- Se han supervisado los niveles de reservas y ocupación prevista estableciendo protocolos de corrección de desvíos según las previsiones de ocupación.
- Se ha identificado la documentación generada por las reservas para su información al resto de departamentos y su tratamiento posterior.

## CONTENIDOS

### 1. OPTIMIZACIÓN DE LA OCUPACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de operaciones de reservas.</li> <li>- Utilización de sistemas de cancelación, modificación y penalizaciones.</li> <li>- Manejo y análisis de técnicas de control de la ocupación.</li> <li>- Aplicación de sistemas informáticos de gestión de reservas.</li> <li>- Manejo de técnicas de gestión e información interdepartamental.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos, funciones y tareas del subdepartamento de reservas.</li> <li>- Oferta de establecimientos turísticos: unidades de alojamiento, servicios, complementos, planos de distribución del establecimiento.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de tarifas según fuentes de reservas, clientela y nivel de ocupación.</li> <li>- Procedimiento de toma de reservas: Individuales, grupos. Características de los tipos de clientela.</li> <li>- Contratos de alojamiento con empresas y agencias de viajes. Negociación.</li> <li>- Overbooking. Sobreocupación.</li> <li>- Documentos de reservas. Archivo histórico.</li> <li>- Normativa legal sobre precios, garantías y reservas.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rigor en la correcta toma de reservas y su gestión posterior.</li> </ul>

CRÉDITO FORMATIVO	<b>Servicio de recepción</b>	Duración	45
Código	017635		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Recepción y reservas	Duración	165
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Supervisión y organización del departamento de recepción	Duración	30
	Optimización de la ocupación		30
	Control de las salidas		30
	Control de los sistemas de seguridad		30

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Formaliza las operaciones previas y simultáneas a la entrada de la clientela analizando y aplicando las tareas asociadas.

Criterios de evaluación:

- Se han obtenido listados de llegadas previstas, sobre la base de las reservas registradas, con antelación a la llegada de la clientela.
- 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.
- Se ha justificado la asignación previa de unidades de alojamiento a las reservas recibidas, sobre la base de las peticiones de la clientela, disponibilidad de tipos de alojamientos y criterios de funcionalidad.
- Se han descrito relaciones interdepartamentales, previas a la entrada de la clientela, con los departamentos de pisos, cocina, sala y todos aquellos que según las características del establecimiento turístico sea necesaria dicha relación.
- Se han identificado y cumplimentado todos los documentos relativos al registro de la clientela, con o sin reserva previa, a la entrada en el establecimiento, manejando aplicaciones informáticas.
- Se han definido los diferentes métodos de registro anticipado de clientela.
- Se han emitido las acreditaciones y elementos de acceso a las unidades de alojamiento, así como las órdenes de atenciones especiales, según el caso.
- Se han especificado los diferentes tipos de información la clientela necesita a su llegada al establecimiento.
- Se han aplicado los protocolos de traslado e instalación del equipaje, así como el acompañamiento del cliente a la unidad de alojamiento.
- Se ha cumplido la normativa legal vigente relativa a los diferentes servicios, características, precios y reservas de los establecimientos de alojamiento turístico.

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

Criterios de evaluación:

- Se han elaborado los listados de ocupación por unidad de alojamiento, clientela, ocupación total.
- Se han elaborado y actualizado del planning de ocupación del establecimiento turístico.
- Se ha operado con los medios informáticos y de telecomunicaciones relativos al departamento de recepción.
- 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 la clientela.
- f) Se ha especificado la información a transmitir a la clientela y bajo que soporte en caso de que el cambio de estatus de la estancia de la clientela requiera una valoración económica.
- g) Se han descrito los procedimientos necesarios a la hora de cumplir las demandas de la clientela (cambio de unidad de alojamiento, mantenimiento, extras).
- h) Se han identificado los procesos propios de recepción.
- i) Se han caracterizado los procesos propios de conserjería, tales como: correspondencia, mensajes, telecomunicaciones, despertador, cambio de moneda extranjera, alquiler de cajas de seguridad, reserva de servicios en otros establecimientos, alquiler de vehículos, venta de pequeños artículos, emisión de nuevas acreditaciones o elementos de acceso a las unidades de alojamiento, control de acceso a las instalaciones.
- j) Se han registrado los consumos diarios o extras de la clientela manejando medios informáticos.

## CONTENIDOS

### 1. FORMALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES PREVIAS Y SIMULTÁNEAS A LA ENTRADA DE LA CLIENTELA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de la disponibilidad de unidades de alojamiento.</li> <li>- Análisis de situaciones de overbooking: gestión e información interdepartamental.</li> <li>- Selección de criterios de funcionalidad a la hora de asignar unidades de alojamiento.</li> <li>- Realización de procedimientos de admisión de clientela con o sin reservas.</li> <li>- Utilización de métodos de registro anticipado de clientela.</li> <li>- Elaboración de información interna del establecimiento y análisis de informaciones externas.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Overbooking: Concepto y causas. Soluciones.</li> <li>- Sobreocupación.</li> <li>- No-shows.</li> <li>- Documentación relativa a la entrada de la clientela.</li> <li>- Registro de clientela.</li> <li>- Tipos de información a la clientela.</li> <li>- Normativa legal aplicable.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración de la importancia de una correcta gestión de la ocupación.</li> <li>- Interés en la transmisión de la información..</li> </ul>

### 2. CONTROL Y REALIZACIÓN DE OPERACIONES ORIGINADAS DURANTE LA ESTANCIA DE LA CLIENTELA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de operaciones de modificación de los servicios contratados: <ul style="list-style-type: none"> <li>• A petición de la clientela o por exigencias del establecimiento.</li> </ul> </li> <li>- Definición de procedimientos y servicios de recepción y consejería: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correspondencia, mensajería, despertador, cambio moneda, alquiler de cajas fuertes, reservas o venta de otros servicios internos o externos, etc.</li> </ul> </li> <li>- Selección y utilización de sistemas de registro y valoración de consumos.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de listados operativos.</li> <li>- Documentos de control: planning, rack, slip.</li> </ul>

actitudinales

- Empatía en la prestación de servicios durante la estancia de la clientela.



CRÉDITO FORMATIVO	<b>Control de las salidas</b>	Duración	30
Código	017645		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Recepción y reservas	Duración	165
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Supervisión y organización del departamento de recepción	Duración	30
	Optimización de la ocupación		30
	Servicio de recepción		45
	Control de los sistemas de seguridad		30

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

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

## CONTENIDOS

### 1. CONTROL Y REALIZACIÓN DE OPERACIONES RELATIVAS A LA SALIDA DE LA CLIENTELA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración y transmisión de información a departamentos afectados por la salida de clientela.</li> <li>- Realización de todas las tareas correspondientes a la facturación de servicios.</li> <li>- Aplicación de la normativa legal relativa al pago y cobro en general y del sector turístico en particular.</li> <li>- Realización de los procesos de post-estancia de la clientela y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de listados de salida.</li> <li>- Cuentas de facturación: cargos, abonos, mixtos.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Diagrama del proceso de facturación.</li><li>- Sistemas de cobro: efectivo, crédito, invitaciones, gratuidades, liquidación de comisiones.</li><li>- Políticas de crédito: comisiones y riesgos.</li><li>- Documentos y archivos relativos a facturación y cobro.</li></ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"><li>- Rigor en la facturación de los servicios.</li><li>- Diligencia en las operaciones de cobro.</li></ul>

CRÉDITO FORMATIVO	<b>Control de los sistemas de seguridad</b>	Duración	30
Código	017655		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Recepción y reservas	Duración	165
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Supervisión y organización del departamento de recepción	Duración	30
	Optimización de la ocupación		30
	Servicio de recepción		45
	Control de las salidas		30

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. 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:

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

## CONTENIDOS

### 1. CONTROL DE SISTEMAS DE SEGURIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos.</li> <li>- Elaboración de procedimientos en caso de emergencia.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El servicio de seguridad: equipos, instalaciones y formación del personal.</li> <li>- Planes de seguridad y emergencia.</li> <li>- Seguros. Riesgos que cubren.</li> <li>- Normativa legal en materia de seguridad y prevención en establecimientos de alojamiento turístico.</li> <li>- Planes de seguridad y emergencia.</li> <li>- Seguros. Riesgos que cubren.</li> <li>- Normativa legal en materia de seguridad y prevención en establecimientos de alojamiento turístico.</li> </ul>

actitudinales	- Reconocimiento de la importancia del correcto cumplimiento de la normativa en materia de seguridad.
---------------	---

CRÉDITO FORMATIVO	<b>Selección y planificación de recursos humanos</b>	Duración	40
Código	017712		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Recursos humanos en el alojamiento	Duración	80
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Dirección e integración del personal	Duración	40

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

## CONTENIDOS

### 1. SELECCIÓN DE PERSONAL

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de un proceso para la previsión de necesidades de personal en la empresa.</li> <li>- Definición de los puestos de trabajo de empresas hosteleras según diversos tipos de actividad.</li> <li>- Análisis de los principales métodos para la selección de personal.</li> </ul>
-----------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración de los principios deontológicos en las diversas áreas y departamentos de trabajo en hostelería.</li> <li>- Realización de selecciones de personal valorando las opiniones de los responsables de la selección.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etapas y sistemas para una planificación de plantillas.</li> <li>- Métodos para la definición de puestos de trabajo en empresas hosteleras.</li> <li>- Principales funciones y tareas de las diversas áreas de trabajo en las empresas de alojamiento.</li> <li>- Herramientas de planificación y previsión de plantillas en la empresa.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rigor en la definición de los puestos de trabajo en las empresas de alojamiento.</li> <li>- Respeto por las opiniones de los responsables en la selección de personal.</li> </ul>

## 2. PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración de las tendencias en técnicas de dirección de personal.</li> <li>- Manejo de diversas técnicas de comunicación en la empresa, transmisión de instrucciones e intercambio de opiniones.</li> <li>- Selección y utilización de técnicas para fomentar la participación del personal en la aportación de opiniones y sugerencias profesionales.</li> <li>- Aplicación de técnicas de ordenación y planificación de funciones y tareas.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas de dirección de personal.</li> <li>- Herramientas de gestión de personal.</li> <li>- Técnicas de comunicación en la empresa.</li> <li>- Técnicas de participación en sistemas de comunicación de opiniones y sugerencias.</li> <li>- Sistemas y criterios de asignación de funciones y tareas en la empresa.</li> <li>- Sistemas y criterios para establecer la ordenación del trabajo según turnos, horarios, vacaciones.</li> <li>- Normas legales nacionales y autonómicas en materias de gestión, comunicación y relaciones laborales en la empresa hostelera.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés por las nuevas tendencias en la dirección y gestión del personal.</li> <li>- Participación e iniciativa en la utilización de técnicas de comunicación en la empresa.</li> <li>- Respeto a las opiniones profesionales de los componentes de un equipo de trabajo.</li> <li>- Interés por la importancia de la motivación del personal en las Valoración del profesional turístico o de la profesional turística en el ámbito de su profesión.</li> </ul>

CRÉDITO FORMATIVO	<b>Dirección e integración del personal</b>	Duración	40
Código	017722		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Recursos humanos en el alojamiento	Duración	80
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Selección y planificación de recursos humanos	Duración	40

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

- Se ha justificado la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.
- Se han reconocido los conceptos incluidos en las herramientas de gestión del personal.
- Se han elaborado manuales de acogida del personal de nueva incorporación.
- Se han diseñado los periodos de adaptación según el puesto y función a desarrollar.
- Se han aplicado técnicas para la comunicación intergrupala (delegación de autoridad, iniciativa personal, creatividad y responsabilidad) como medida de motivación.
- Se han conceptualizado y caracterizado los diferentes sistemas de incentivos.
- Se han identificado las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado o nueva empleada debe desarrollar.
- Se han establecido los criterios de evaluación del desempeño profesional y los resultados a conseguir.

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

Criterios de evaluación:

- Se han identificado procesos y situaciones habituales de negociación, en el marco del departamento o área los establecimientos de alojamiento turísticos.
- Se ha explicado la secuenciación lógica de los procesos de toma de decisiones y sus implicaciones.
- Se ha justificado la figura del directivo o de la directiva y del líder o de la líder de la organización.
- Se han descrito las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables al departamento o área.
- Se han definido los procesos de motivación del personal dependiente.
- Se han diseñado políticas de incentivos a la productividad

## CONTENIDOS

### 1. INTEGRACIÓN DEL PERSONAL DEPENDIENTE A LA ESTRUCTURA DE LA EMPRESA

procedimentales	- Elaboración de manuales de acogida de los trabajadores y trabajadoras de nueva incorporación.
-----------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de programas y periodos de adaptación del personal de nueva incorporación, según función a desempeñar.</li> <li>- Selección de técnicas de comunicación interpersonal e intergrupar para la integración de los trabajadores y trabajadoras en la empresa, como delegación de autoridad, iniciativa, creatividad, responsabilidad.</li> <li>- Elaboración de programas de formación de trabajadores y trabajadoras del sector de hotelería, en función de cada departamento.</li> <li>- Selección de criterios de evaluación del desempeño profesional de los empleados y las empleadas.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto de recursos humanos.</li> <li>- Manual de acogida dentro de las técnicas de integración de un trabajador en la empresa.</li> <li>- Técnicas para la comunicación interpersonal e intergrupar adaptadas a la integración del personal en la empresa.</li> <li>- Sistemas de incentivos en la empresa orientados dirigidos a la integración.</li> <li>- Programas de formación dirigidos a la integración.</li> <li>- Criterios y principio básicos para evaluar los resultados del desempeño profesional de los empleados.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilización ante la integración y adaptación de los trabajadores de nueva incorporación a la empresa.</li> <li>- Actitud de colaboración para la integración de los nuevos trabajadores en la empresa y en su puesto de trabajo.</li> </ul>

## 2. DIRECCIÓN DE PERSONAL

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de procesos y situaciones habituales de negociación, en áreas de establecimientos de alojamiento turístico.</li> <li>- Valoración de las funciones del directivo o de la directiva y del líder o la líder de la organización en un proceso de negociación.</li> <li>- Selección y valoración de los procesos de motivación del personal y políticas de incentivos.</li> <li>- Diseño de programas y tiempos de actividad, turnos y vacaciones.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistemas de negociación y resolución de conflictos de carácter laboral circunstancial.</li> <li>- Funciones del directivo o de la directiva y del líder o de la líder la organización en un proceso de negociación.</li> <li>- Técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.</li> <li>- Procesos de motivación del personal y políticas de incentivos.</li> <li>- Modelos de asignación de programas de actividad, cuadrantes de horarios, días libres, turnos y vacaciones en las empresas de alojamiento.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación activa en reuniones de equipos de trabajo prestando interés en las técnicas de dinamización de grupo.</li> <li>- Colaboración e integración en las actividades de los grupos de trabajo.</li> <li>- Actitud responsable en los procesos de negociación de conflictos de carácter laboral.</li> </ul>



CRÉDITO FORMATIVO	<b>Organización de la comercialización de eventos</b>	Duración	30
Código	017812		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Comercialización de eventos	Duración	80
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Planificación, supervisión y control de eventos	Duración	50

## 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:

- Se ha analizado la oferta del mercado de eventos caracterizando los servicios, personal, instalaciones, equipamientos y proveedores o proveedoras de servicios complementarios.
- Se han caracterizado las variables que conforman la demanda de eventos.
- Se han determinado los diferentes servicios que compondrán cada tipo de evento.
- Se han diseñado políticas de precios.
- Se han elaborado estrategias de distribución de los productos ofertados.
- Se han descrito las diferentes estrategias de comunicación y los objetivos que se pueden alcanzar en cada fase de su desarrollo.
- Se han establecido instrumentos y variables que permitan evaluar el grado de eficacia de las acciones comerciales programadas.
- Se han diseñado bases de datos de la clientela, proveedores o proveedoras de servicios externos y servicios ofertados cumpliendo la normativa vigente sobre protección de datos.

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

Criterios de evaluación:

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

## CONTENIDOS

### 1. COMERCIALIZACIÓN DE EVENTOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de los servicios que componen cada evento.</li> <li>- Diseño de precios para cada evento.</li> <li>- Elaboración de estrategias de distribución de la oferta.</li> <li>- Elaboración de estrategias de comunicación.</li> <li>- Evaluación de las acciones comerciales programadas.</li> <li>- Manejo de bases de datos de clientela y proveedores o proveedoras de servicios externos.</li> <li>- Uso de técnicas creativas en el diseño de la comercialización.</li> <li>- Análisis de las nuevas tendencias en eventos.</li> <li>- Análisis de la posibilidad de ventas cruzadas entre los distintos departamentos del establecimiento.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eventos típicos y especiales ofertados por los establecimientos de alojamiento turístico.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de la normativa vigente sobre protección de datos.</li> </ul>

### 2. ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN DE EVENTOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecimiento de métodos de coordinación y de vías de comunicación entre los departamentos implicados en la prestación y organización de eventos.</li> <li>- Gestión de control por objetivos.</li> <li>- Gestión de control por procesos.</li> <li>- Definición de los grupos de trabajo.</li> <li>- Cálculo de niveles óptimos de venta de cada producto ofertado.</li> <li>- Selección de proveedores o proveedoras.</li> <li>- Utilización de aplicaciones ofimáticas y de nuevas tecnologías de la información y comunicación.</li> <li>- Diseño de cronogramas de los eventos ofertados.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La organización del departamento de comercialización de eventos: tipos y objetivos.</li> <li>- Métodos de control por procesos y por objetivos.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integración del trabajo individual en el colectivo.</li> </ul>

CRÉDITO FORMATIVO	<b>Planificación, supervisión y control de eventos</b>	Duración	50
Código	017822		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Comercialización de eventos	Duración	80
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Organización de la comercialización de eventos	Duración	30

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han tramitado las solicitudes de demandas de futuros eventos.
- b) Se ha analizado la disponibilidad del establecimiento para cubrir el desarrollo del evento a contratar.
- c) Se han adaptado los servicios base de cada evento a las peticiones de la clientela.
- d) Se han sugerido diferentes métodos de organizar el evento en función del objetivo del mismo, dando importancia a la creatividad y originalidad.
- e) Se han analizado las diferentes técnicas y procedimientos de negociación con proveedores o proveedoras y con la clientela.
- f) Se han definido las necesidades de contratar servicios externos para la celebración del evento.
- g) Se ha calculado el presupuesto total y su desglose por servicios.
- h) Se han determinado los métodos de confirmación de información necesaria para el correcto desarrollo del evento por parte de la clientela.
- i) Se han definido las condiciones y garantías de pago, así como los procedimientos de confirmación de servicios a contratar por la clientela.
- j) Se han seguido los protocolos de gestión documental establecidos.

### 2. Supervisa eventos analizando los estándares de calidad preestablecidos.

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han registrado e interpretado los cuestionarios de satisfacción de la clientela.
- b) Se han establecido los métodos de detección de los puntos fuertes y aspectos de mejora del evento prestado.
- c) Se han recabado los documentos contables y se transmiten al departamento encargado de su tramitación.
- d) Se han determinado los métodos de información a la clientela del resultado económico del evento.
- e) Se ha definido el proceso de resolución de las demandas de rectificaciones por parte de la clientela.
- f) Se ha establecido el sistema de recopilación de materiales gráficos (fotos, videos, aparición en los medios de comunicación, etc.) de aquellos eventos organizados de especial interés o prestigio para el establecimiento.
- g) Se ha operado y actualizado la base de datos del departamento.
- h) Se han definido las actuaciones de post-venta.

## CONTENIDOS

### 1. PLANIFICACIÓN DE EVENTOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de distintas técnicas y procedimientos de negociación.</li> <li>- Análisis de las características y servicios básicos del establecimiento para cubrir el desarrollo del evento contratado.</li> <li>- Adaptación de los servicios base a las peticiones de la clientela.</li> <li>- Valoración de la necesidad de contratación de servicios externos.</li> <li>- Cálculo del presupuesto general del evento y servicio por servicio.</li> <li>- Diseño de los métodos de comunicación con la clientela.</li> <li>- Fijación de las condiciones y garantías de pago.</li> <li>- Gestión documental.</li> <li>- Secuenciación de sistemas de montaje en función del evento a organizar.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modalidades de organización de eventos.</li> <li>- Técnicas y procedimientos de negociación con proveedores o proveedoras y clientela.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pulcritud y sistemática en el trabajo realizado.</li> <li>- Valoración de la creatividad y originalidad en el diseño de eventos.</li> </ul>

### 2. SUPERVISIÓN DE EVENTOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecimiento de los métodos de supervisión y control de los servicios ofertados.</li> <li>- Aplicación de técnicas de merchandising a cada tipo de evento.</li> <li>- Diseño de métodos de autorización y confirmación de servicios extras.</li> <li>- Diseño de sistemas de control de acceso a los eventos organizados.</li> <li>- Diseño de cuestionarios de evaluación.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merchandising: definición y técnicas.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de respuesta ante los imprevistos.</li> </ul>

### 3. CONTROL DEL CIERRE DE EVENTOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción de las fases en el cierre del evento operado.</li> <li>- Tabulación y procesado de la información proporcionada por los cuestionarios de satisfacción.</li> <li>- Establecimiento de plazos y métodos por los cuales se hacen llegar las facturas a la clientela.</li> <li>- Definición del proceso de rectificaciones en la facturación.</li> <li>- Definición de las actuaciones postventa.</li> <li>- Establecimiento de sistemas de recopilación de materiales gráficos de eventos que proporcionen prestigio y publicidad positiva al establecimiento</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentación contable.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amabilidad y empatía con la clientela y proveedores y proveedoras.</li> <li>- Sensibilidad por la precisión y rigor en el tratamiento de quejas y/o rectificaciones de facturas.</li> </ul>

CRÉDITO FORMATIVO	<b>Orientación profesional y trabajo en equipo</b>	Duración	30
Código	018213		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Formación y orientación laboral	Duración	99
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Marco normativo de las relaciones laborales	Duración	30
	Prevención de riesgos		39

## 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:

- Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.
- Se han identificado los itinerarios formativo-profesionales relacionados con el perfil profesional del Título.
- Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil.
- Se han identificado los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral asociados al titulado o a la titulada.
- Se han determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.
- Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el Título.
- Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes y formación propia para la toma de decisiones.

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

Criterios de evaluación:

- Se han valorado las ventajas de trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil.
- Se han identificado los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo.
- Se han determinado las características del equipo de trabajo eficaz, frente a los equipos ineficaces.
- Se ha valorado positivamente la necesaria existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los y las miembros de un equipo.
- Se ha reconocido la posible existencia de conflicto entre los y las miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones.
- Se han identificado los tipos de conflictos y sus fuentes.
- Se han determinado procedimientos para la resolución del conflicto

## CONTENIDOS

### 1. PROCESO DE INSERCIÓN LABORAL Y APRENDIZAJE A LO LARGO DE LA VIDA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.</li> <li>- Identificación de itinerarios formativos relacionados con el Título.</li> <li>- Definición y análisis del sector profesional del Título.</li> <li>- Planificación de la propia carrera:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de objetivos laborales, a medio y largo plazo, compatibles con necesidades y preferencias.</li> <li>• Objetivos realistas y coherentes con la formación actual y la proyectada.</li> </ul> </li> <li>- Establecimiento de una lista de comprobación personal de coherencia entre plan de carrera, formación y aspiraciones.</li> <li>- Cumplimentación de documentos necesarios para la inserción laboral (carta de presentación, currículum vitae...), así como la realización de testes psicotécnicos y entrevistas simuladas.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.</li> <li>- El proceso de toma de decisiones.</li> <li>- Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector.</li> <li>- Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa. Europass, Ploteus.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del titulado o titulada.</li> <li>- Responsabilización del propio aprendizaje. Conocimiento de los requerimientos y de los frutos previstos.</li> <li>- Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.</li> <li>- Valoración de los itinerarios profesionales para una correcta inserción laboral.</li> <li>- Compromiso hacia el trabajo. Puesta en valor de la capacitación adquirida.</li> </ul>

### 2. GESTIÓN DEL CONFLICTO Y EQUIPOS DE TRABAJO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de una organización como equipo de personas.</li> <li>- Análisis de estructuras organizativas.</li> <li>- Análisis de los posibles roles de sus integrantes en el equipo de trabajo.</li> <li>- Análisis de la aparición de los conflictos en las organizaciones: compartir espacios, ideas y propuestas.</li> <li>- Análisis de los distintos tipos de conflicto, intervinientes y sus posiciones de partida.</li> <li>- Análisis de los distintos tipos de solución de conflictos, la intermediación y buenos oficios.</li> <li>- Análisis de la formación de los equipos de trabajo.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La estructura organizativa de una empresa como conjunto de personas para la consecución de un fin.</li> <li>- Clases de equipos en la industria del sector según las funciones que desempeñan.</li> <li>- Análisis de la formación de los equipos de trabajo.</li> <li>- La comunicación como elemento básico de éxito en la formación de equipos.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Características de un equipo de trabajo eficaz.</li> <li>- Definición de conflicto: características, fuentes y etapas del conflicto.</li> <li>- Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación y arbitraje.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración de la aportación de las personas en la consecución de los objetivos empresariales.</li> <li>- Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.</li> <li>- Valoración de la comunicación como factor clave en el trabajo en equipo.</li> <li>- Actitud participativa en la resolución de conflictos que se puedan generar en los equipos de trabajo.</li> <li>- Ponderación de los distintos sistemas de solución de conflictos.</li> </ul>



CRÉDITO FORMATIVO	<b>Marco normativo de las relaciones laborales</b>	Duración	30
Código	018223		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Formación y orientación laboral	Duración	99
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Orientación profesional y trabajo en equipo	Duración	30
	Prevención de riesgos		39

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

- Se han identificado los conceptos básicos del derecho del trabajo.
- Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios o empresarias y trabajadores o trabajadoras.
- Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral.
- Se han clasificado las principales modalidades de contratación, identificando las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.
- Se han valorado las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar.
- Se han identificado las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.
- Se ha analizado el recibo de salarios, identificando los principales elementos que lo integran.
- Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos.
- Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable a un sector profesional relacionado con el Título.
- Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo.

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

Criterios de evaluación:

- Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.
- Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de la Seguridad Social.
- Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de la Seguridad Social.
- Se han identificado las obligaciones de la figura de empresario o empresaria y trabajador o trabajadora dentro del sistema de la Seguridad Social.
- Se han identificado, en un supuesto sencillo, las bases de cotización de un trabajador o trabajadora, y las cuotas correspondientes a la figura de trabajador o trabajadora y empresario o empresaria.
- Se han clasificado las prestaciones del sistema de la Seguridad Social, identificando los requisitos.
- Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo.
- Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.

## CONTENIDOS

### 1. CONDICIONES LABORALES DERIVADAS DEL CONTRATO DE TRABAJO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de fuentes del derecho laboral y clasificación según su jerarquía.</li> <li>- Análisis de las características de las actividades laborales reguladas por el TRLET.</li> <li>- Formalización y comparación, según sus características, de las modalidades de contrato más habituales.</li> <li>- Interpretación de la nómina.</li> <li>- Análisis del convenio colectivo de su sector de actividad profesional.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fuentes básicas del derecho laboral: Constitución, Directivas comunitarias, Estatuto de los Trabajadores, Convenio Colectivo.</li> <li>- El contrato de trabajo: elementos del contrato, características y formalización, contenidos mínimos, obligaciones del empresario o la empresaria, medidas generales de empleo.</li> <li>- Tipos de contrato: indefinidos, formativos, temporales, a tiempo parcial.</li> <li>- La jornada laboral: duración, horario, descansos (calendario laboral y fiestas, vacaciones, permisos).</li> <li>- El salario: tipos, abono, estructura, pagas extraordinarias, percepciones no salariales, garantías salariales.</li> <li>- Deducciones salariales: bases de cotización y porcentajes, IRPF.</li> <li>- Modificación, suspensión y extinción del contrato.</li> <li>- Representación sindical: concepto de "sindicato", derecho de sindicación, asociaciones empresariales, conflictos colectivos, la huelga, el cierre patronal.</li> <li>- El convenio colectivo. Negociación colectiva.</li> <li>- Nuevos entornos de organización del trabajo: externalización, teletrabajo...</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración de necesidad de la regulación laboral.</li> <li>- Interés por conocer las normas que se aplican en las relaciones laborales de su sector de actividad profesional.</li> <li>- Reconocimiento de los cauces legales previstos como modo de resolver conflictos laborales.</li> <li>- Rechazo de prácticas poco éticas e ilegales en la contratación de trabajadores o trabajadoras, especialmente, en los colectivos más desprotegidos.</li> <li>- Reconocimiento y valoración de la función de los sindicatos como agentes de mejora social.</li> </ul>

### 2. SEGURIDAD SOCIAL, EMPLEO Y DESEMPLEO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de la importancia de la universalidad del sistema general de la Seguridad Social.</li> <li>- Resolución de casos prácticos sobre prestaciones de la Seguridad Social</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El sistema de la Seguridad Social: campo de aplicación, estructura, regímenes, entidades gestoras y colaboradoras.</li> <li>- Principales obligaciones de empresarios o empresarias y trabajadores o trabajadoras en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acción protectora: asistencia sanitaria, maternidad, incapacidad temporal y permanente, lesiones permanentes no invalidantes, jubilación, desempleo, muerte y supervivencia.</li> <li>- Clases, requisitos y cuantía de las prestaciones.</li> <li>- Sistemas de asesoramiento de los trabajadores y de las trabajadoras respecto a sus derechos y deberes.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento del papel de la Seguridad Social en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.</li> <li>- Rechazo hacia las conductas fraudulentas, tanto en cotización como en las prestaciones de la Seguridad Social.</li> </ul>

CRÉDITO FORMATIVO	<b>Prevención de riesgos</b>	Duración	39
Código	018233		
Familia profesional	Hostelería y Turismo		
Título	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Nivel	3
Módulo profesional	Formación y orientación laboral	Duración	99
Resto de créditos formativos que completan el módulo	Orientación profesional y trabajo en equipo	Duración	30
	Marco normativo de las relaciones laborales		30

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. 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:

- Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.
- Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador o trabajadora.
- Se han clasificado los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de los mismos.
- Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo asociados al perfil profesional del Título.
- Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa.
- Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional.
- Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales relacionados con el perfil profesional del Título.

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

Criterios de evaluación:

- Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
- 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.
- Se han determinado las formas de representación de los trabajadores y de las trabajadoras en la empresa, en materia de prevención de riesgos.
- Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa, que incluya la secuenciación de actuaciones que se deben realizar en caso de emergencia.
- Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del titulado o titulada.
- Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación de una pequeña o mediana empresa.

3. Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral asociado al Título.

Criterios de evaluación:

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

## CONTENIDOS

### 1. EVALUACIÓN DE RIESGOS PROFESIONALES

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis y determinación de las condiciones de trabajo.</li> <li>- Análisis de factores de riesgo.</li> <li>- Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.</li> <li>- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.</li> <li>- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psicosociales.</li> <li>- Identificación de los ámbitos de riesgo en la empresa.</li> <li>- Establecimiento de un protocolo de riesgos según la función profesional.</li> <li>- Distinción entre accidente de trabajo y enfermedad profesional.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El concepto de “riesgo profesional”.</li> <li>- La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.</li> <li>- Riesgos específicos en el entorno laboral asociado al perfil.</li> <li>- Daños a la salud del trabajador o de la trabajadora que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad preventiva.</li> <li>- Valoración de la relación entre trabajo y salud.</li> <li>- Interés en la adopción de medidas de prevención.</li> <li>- Valoración en la transmisión de la formación preventiva en la empresa.</li> </ul>

### 2. PLANIFICACIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LA EMPRESA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de planificación y sistematización como herramientas básicas de prevención.</li> <li>- Análisis de la norma básica de PRL.</li> <li>- Análisis de la estructura institucional en materia PRL.</li> <li>- Elaboración de un plan de emergencia en el entorno de trabajo.</li> <li>- Puesta en común y análisis de distintos planes de emergencia.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El desarrollo del trabajo y sus consecuencias sobre la salud e integridad humanas.</li> <li>- Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.</li> <li>- Agentes intervinientes en materia de PRL y salud, y sus diferentes roles.</li> <li>- Gestión de la prevención en la empresa.</li> <li>- Representación de los trabajadores y de las trabajadoras en materia preventiva (Técnico Básico o Técnica Básica en PRL).</li> <li>- Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.</li> <li>- Planificación de la prevención en la empresa.</li> <li>- Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración de la importancia y necesidad de la PRL.</li> <li>- Valoración de su posición como agente de PRL y Salud Laboral.</li> <li>- Valoración de los avances para facilitar el acceso a la SL por parte de las instituciones públicas y privadas.</li> <li>- Valoración y traslado de su conocimiento a los planes de emergencia del colectivo al que pertenece.</li> </ul>

### 3. APLICACIÓN DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN EN LA EMPRESA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de diversas técnicas de prevención individual.</li> <li>- Análisis de las obligaciones empresariales y personales en la utilización de medidas de autoprotección.</li> <li>- Aplicación de técnicas de primeros auxilios.</li> <li>- Análisis de situaciones de emergencia.</li> <li>- Realización de protocolos de actuación en caso de emergencia.</li> <li>- Vigilancia de la salud de los trabajadores y de las trabajadoras.</li> </ul>
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medidas de prevención y protección individual y colectiva.</li> <li>- Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.</li> <li>- Urgencia médica / Primeros auxilios. Conceptos básicos.</li> <li>- Tipos de señalización.</li> </ul>
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración de la previsión de emergencias.</li> <li>- Valoración de la importancia de un plan de vigilancia de la salud.</li> <li>- Participación activa en las actividades propuestas.</li> </ul>