



Instituto Vasco del Conocimiento
de la Formación Profesional

Lanbide Heziketaren
Ezagutzaren Euskal Institutua



HOSTELERÍA Y
TURISMO

Diseño Curricular Base

TÉCNICO SUPERIOR
EN GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS



INDICE

1. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO	Pag. 4
2. PERFIL PROFESIONAL Y ENTORNO PROFESIONAL	Pag. 4
2.1 Competencia general	
2.2 Relación de cualificaciones y unidades de competencia	
2.3 Entorno profesional	
3. ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO	Pag. 5
3.1 Objetivos generales del ciclo formativo	
3.2 Relación de módulos profesionales, asignación horaria y curso de impartición	
3.3. Módulos profesionales	
1. Estructura del mercado turístico.	
2. Protocolo y relaciones públicas.	
3. Marketing turístico.	
4. Dirección de alojamientos turísticos.	
5. Gestión del departamento de pisos.	
6. Recepción y reservas.	
7. Recursos humanos en el alojamiento.	
8. Comercialización de eventos.	
9. Inglés.	
10. Segunda lengua extranjera.	
11. Proyecto de gestión de Alojamiento Turístico.	
12. Formación y Orientación Laboral.	
13. Empresa e Iniciativa Emprendedora.	
14. Formación en Centros de Trabajo.	
4. ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS MÍNIMOS	Pag. 108
4.1 Espacios	
4.2 Equipamientos	
5. PROFESORADO	Pag. 109
5.1 Especialidades del profesorado, y atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo	
6. CONVALIDACIONES ENTRE MÓDULOS PROFESIONALES	Pag. 110
7. RELACIONES DE TRAZABILIDAD Y CORRESPONDENCIA ENTRE MÓDULOS PROFESIONALES DEL TÍTULO Y UNIDADES DE COMPETENCIA	Pag. 111
7.1 Correspondencia de las unidades de competencia con los módulos para su convalidación o exención	
7.2 Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación	

1. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO

El título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Gestión de Alojamientos Turísticos.
- Nivel: Formación Profesional de Grado Superior.
- Duración: 2.000 horas.
- Familia Profesional: Hostelería y Turismo.
- Código: CINE-5b (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

2. PERFIL PROFESIONAL Y ENTORNO PROFESIONAL

2.1 Competencia general

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

2.2 Relación de Cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título:

Cualificaciones Profesionales completas:

- a. Recepción HOT094_3 (RD 295/2004, de 20 de febrero y RD 1700/2007 de 14 de diciembre), que comprende las siguientes unidades de competencia:
 - UC0263_3: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas.
 - UC0264_3: Realizar las actividades propias de la recepción.
 - UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.
 - UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.
- b. Gestión de pisos y limpieza en alojamientos HOT333_3. (RD 1700/07 de 14 de diciembre), que comprende las siguientes unidades de competencia:
 - UC1067_3: Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente.
 - UC1068_3: Supervisar los procesos del departamento de pisos.
 - UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamientos.

Cualificaciones Profesionales incompletas:

- a. Alojamiento rural HOT326_2 (RD 1700/07 de 14 de diciembre), que comprende las siguientes unidades de competencia:
 - UC1042_2: Gestionar y comercializar servicios propios del alojamiento rural.

2.3 Entorno profesional

Esta figura profesional ejerce su actividad habitualmente en empresas del sector turístico, en especial en el subsector de los alojamientos turísticos tanto hosteleros como extrahoteleros,



incluyendo también algunos tipos afines como las residencias sanitarias, hospitalarias, de estudiantes, entre otras, sea cual sea su modalidad.

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

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

- Jefa o Jefe de recepción.
- Encargada o Encargado de reservas.
- Jefa o Jefe de reservas.
- Coordinadora o Coordinador de calidad.
- Gobernanta o Gobernante, Encargada o Encargado general del servicio de pisos y limpieza.
- Subgobernanta o Subgobernante, Encargada o Encargado de sección del servicio de pisos y limpieza.
- Gestora o Gestor de alojamiento en residencias, hospitales y similares.
- Gestora o Gestor de alojamiento en casas rurales.
- Coordinadora o Coordinador de eventos.
- Jefa o Jefe de ventas en establecimientos de alojamientos turísticos.
- Comercial de establecimientos de alojamientos turísticos.
- Subdirectora o Subdirector de alojamientos de establecimientos turísticos.

3. ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO

3.1 Objetivos generales del ciclo formativo:

1. Identificar los sistemas de gestión analizando sus prestaciones y adecuación a las necesidades del establecimiento para optimizar la explotación del mismo.
2. Identificar los departamentos del establecimiento turístico analizando sus estructuras organizativas y sus funciones, para proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores.
3. Analizar el sector turístico identificando los tipos de establecimientos, destinos turísticos y tendencias de la demanda para detectar oportunidades de negocio.
4. Identificar los recursos económicos y financieros de la empresa interpretando los informes contables para proponer alternativas de inversión y financiación.
5. Evaluar estrategias comerciales reconociendo las diferentes técnicas de marketing para comercializar los productos y servicios del establecimiento turístico.
6. Caracterizar y aplicar los diferentes tipos y sistemas de reservas relacionándolos con sus implicaciones económicas para gestionar la ocupación.
7. Analizar el departamento de pisos y el de recepción reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para controlarlos y supervisarlos.
8. Caracterizar el departamento de recepción reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos para controlarlo, supervisarlos o realizarlos en su caso.
9. Analizar los diferentes tipos de eventos determinando los recursos propios y las necesidades de coordinación interdepartamentales para organizarlos y promocionarlos.
10. Relacionar la calidad del servicio prestado con los estándares establecidos aplicando las técnicas de atención a la clientela para supervisar dicha atención.

11. Identificar las normas de seguridad laboral, medioambientales e higiénico-sanitarias utilizando la normativa vigente, manuales de empresa y documentación establecida para supervisar el cumplimiento de éstas.
12. Reconocer las estrategias de motivación del personal a su cargo determinando las funciones y tareas que son susceptibles de delegar para gestionarlo con eficiencia.
13. Identificar las herramientas asociadas a las tecnologías de la información y de la comunicación, reconociendo su potencial como elemento de trabajo para su aplicación.
14. Analizar la estructura jerárquica de la empresa, identificando los roles y responsabilidades de cada uno de los componentes del grupo de trabajo para organizar y coordinar el trabajo en equipo.
15. Identificar las oportunidades que ofrece la realidad socio-económica de su zona, analizando las posibilidades de éxito propias y ajenas para mantener un espíritu emprendedor a lo largo de la vida.
16. Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para participar activamente en los grupos de trabajo y conseguir los objetivos de la producción.
17. Identificar y valorar las oportunidades de aprendizaje y su relación con el mundo laboral, analizando las ofertas y demandas del mercado para mantener un espíritu de actualización e innovación.
18. Reconocer las oportunidades de negocio, identificando y analizando demandas del mercado para crear y gestionar una pequeña empresa.
19. Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático o ciudadana democrática.



3.2 Relación de módulos profesionales, asignación horaria y curso de impartición:

MÓDULO PROFESIONAL	Asignación horaria	Curso
0171. Estructura del mercado turístico	132	1º
0172. Protocolo y relaciones públicas	132	1º
0173. Marketing turístico	165	1º
0174. Dirección de alojamientos turísticos	260	2º
0175. Gestión del departamento de pisos	132	1º
0176. Recepción y reservas	165	1º
0177. Recursos humanos en el alojamiento	80	2º
0178. Comercialización de eventos	80	2º
0179. Inglés	165	1º
0180. Segunda lengua extranjera	120	2º
0181. Proyecto de gestión de Alojamiento Turístico	50	2º
0182. Formación y Orientación Laboral	99	1º
0183. Empresa e iniciativa emprendedora	60	2º
0184. Formación en Centros de Trabajo	360	2º
Total ciclo	2000	

3.3 Módulos profesionales: Presentación, resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, contenidos y orientaciones metodológicas

Módulo Profesional 1

ESTRUCTURA DEL MERCADO TURÍSTICO

a) Presentación

Módulo profesional:	Estructura del mercado turístico
Código:	0171
Ciclo formativo:	Gestión de Alojamientos Turísticos
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	132 horas
Curso:	1º
Nº de Créditos:	7
Especialidad del profesorado:	Hostelería y Turismo (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Asociado al perfil profesional
Objetivos generales:	3

b) 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 identifican 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.

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

Criterios de evaluación:



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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

c) Contenidos básicos:

1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la evolución del turismo. - Valoración de la actividad turística en el desarrollo de un núcleo

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

2. IDENTIFICACIÓN DE LAS TIPOLOGÍAS TURÍSTICAS Y SUS TENDENCIAS	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de los factores que influyen en la localización espacial de cada tipología turística. - Localización geográfica de las principales tipologías turísticas. - Identificación de las ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona. - Análisis de las tendencias de las tipologías turísticas nacionales. - Análisis de las tendencias de las tipologías turísticas internacionales. - Valoración de los factores que influyen sobre la demanda y capacidad de modificación de los mismos.
conceptuales	- Tipologías turísticas y sus características.
actitudinales	- Interés por la evolución de las tendencias turísticas actuales.

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

4. CARACTERIZACIÓN DE LA DEMANDA TURÍSTICA	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Clasificación de la clientela por su tipología y nacionalidad. - Identificación de las motivaciones de la demanda turística. - Análisis de las tendencias actuales de la demanda turística. - Análisis de la metodología de compra según el tipo de clientela.



conceptuales	<ul style="list-style-type: none">- La demanda turística. Definición y características.- Elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda turística.- Estacionalidad de la demanda. Acciones de desestacionalización.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none">- Interés por de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje de este módulo se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

Al finalizar el módulo el alumno o la alumna deberá ser capaz de analizar el mercado turístico para detectar oportunidades de negocio de empresas de alojamiento.

Se recomienda empezar con una introducción básica al mundo del turismo explicando la importancia que tiene en el desarrollo de los núcleos poblacionales. Es interesante definir las distintas tipologías turísticas analizando su distribución espacial, tanto a nivel local como internacional.

A continuación se pueden ver las principales características de la demanda así como los elementos que componen la oferta turística. Es importante destacar las características propias del sector de alojamiento así como de la oferta complementaria al mismo.

Teniendo en cuenta que lo que se pretende es encontrar oportunidades de negocio hay que defender el uso de las nuevas tecnologías, ya que en el momento actual son necesarias para poder tener un nicho en el mercado. Es importante que el alumno o alumna relacione este módulo con el módulo de Marketing Turístico para que pueda aplicar toda la parte de investigación de mercados en el análisis del mismo.

2) Aspectos metodológicos

De entre todas las actividades que se pueden realizar en este módulo cabe destacar las siguientes como necesarias para alcanzar tanto los objetivos del módulo como las competencias asociadas al mismo:

Caso práctico de Investigación de Mercados. Cada alumno o alumna realizará un estudio sobre la viabilidad de implantar una nueva empresa de alojamiento en su ciudad. Para ello identificará los tipos de establecimientos existentes así como las necesidades de la demanda para detectar si existe alguna oportunidad de negocio. También deberá analizar las alternativas de inversión y financiación.

Suponiendo que se crea la nueva empresa el alumno o la alumna deberá definir cómo va a comercializar tanto su producto base como los servicios y productos complementarios.

El alumno o la alumna deberá exponer su trabajo en el aula determinando en todo momento quién es el público objetivo al que se dirige (papel que adopta el resto del grupo): administración local como ayuntamiento o diputaciones de los que se busca el apoyo necesario para sacar el proyecto adelante, intermediarios que venderán su establecimiento, como agencias de viajes o centrales de reservas,...

Se fomentará el uso de nuevas tecnologías así como la aplicación de métodos innovadores.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Lectura e interpretación de artículos relacionados con el sector turístico.
- ✓ Búsqueda de información en Internet.
- ✓ Visita a entidades públicas y privadas de ámbito local relacionadas con el sector turístico para analizar la labor que desempeñan.
- ✓ Análisis de estadísticas publicadas para ver cuál es la tendencia de la oferta y demanda en el sector.
- ✓ Análisis de las ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona (caso práctico de Benidorm).
- ✓ Análisis de la influencia de inversiones en infraestructura y recursos turísticos en el desarrollo del sector de alojamiento (caso Guggenheim en Bilbao y Kursal en Donostia).
- ✓ Visita a distintos tipos de alojamientos así como asociaciones de agroturismo, cadenas hoteleras, para obtener información acerca de la oferta de alojamiento.
- ✓ Visita a oficinas de información turística y agencias de viajes para obtener información acerca de la demanda de alojamiento.



Módulo Profesional 2

PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS

a) Presentación

Módulo profesional:	Protocolo y relaciones públicas
Código:	0172
Ciclo formativo:	Gestión de Alojamientos Turísticos
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	132 horas
Curso:	1º
Nº de Créditos:	8
Especialidad del profesorado:	Hostelería y Turismo (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Asociado a las unidades de competencia: UC0264_3: Realizar las actividades propias de la recepción. UC1067_3: Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente.
Objetivos generales:	10

b) 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:

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

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

Criterios de evaluación:

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

4. 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.

5. 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.

6. 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.

c) Contenidos básicos:

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



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

3. APLICACION DE LOS FUNDAMENTOS Y LOS ELEMENTOS DE LAS RR.PP. EN EL ÁMBITO TURÍSTICO	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación y valoración de las RR.PP. en el ámbito turístico empresarial e institucional. - Análisis de los componentes de la imagen corporativa y las clases de imagen. - Análisis de la imagen del turismo nacional y de las Comunidades Autónomas. - Valoración de los factores de riesgo en la imagen.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Los elementos de identidad: marcas, logotipos y manuales corporativos. - Componentes de la imagen corporativa. - Recursos de las RR.PP. - Concepto de identidad e imagen corporativa e institucional, - Tipos de imagen corporativa real y proyectada.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Cuidado de la imagen personal y la expresión corporal. - Interés por las habilidades sociales. - Respeto por los factores de riesgo que inciden en la imagen.

4. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN A LA CLIENTELA	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de los objetivos de la atención a la clientela. - Identificación y manejo de las técnicas de expresión oral y escrita. - Análisis del proceso de comunicación en la empresa y fuera de la empresa. - Identificación y análisis de los recursos de las RR.PP. aplicadas en la comunicación en el sector turístico. - Utilización de modalidades de atención a la clientela: aspecto lingüístico, lugar de acogida, imagen personal. - Utilización de técnicas diversas de comunicación con la clientela.



conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Canales de comunicación. - Tipos de clientela, contacto directo y no directo. - Modalidades de atención a la clientela. - Concepto de comunicación verbal y no verbal. - Tipos de recursos de las RR.PP. en la relación con la clientela. - Técnicas de dinamización grupal.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Colaboración en actividades de comunicación grupal. - Interés por prestar una correcta atención a la clientela. - Iniciativa en el desarrollo de técnicas de mejora en la comunicación personal.

5. GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación y diferenciación entra queja, sugerencia, reclamación y reclamación formal. - Selección de los principales motivos de queja de la clientela de las empresas de hostelería y turismo. - Valoración de la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua. - Análisis de la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de la clientela. - Elaboración de un manual corporativo de atención a la clientela y gestión de quejas y reclamaciones. - Confección de documentos de recogida de información de quejas y sugerencias para empresas de hostelería.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto de queja, reclamación, reclamación formal y sugerencia. - Formas de recogida de quejas de la clientela en empresas de hostelería y turismo. - Fases en la gestión de quejas y reclamaciones. - Normativa legal vigente en materias de reclamaciones de la clientela. Normas autonómicas, nacionales y europeas, - Sistemas de reclamaciones de la clientela, hojas de reclamaciones y arbitraje de consumo. - Tipos de sistemas de recogida de información de quejas y sugerencias, hojas de reclamaciones, de opiniones y encuestas de satisfacción de la clientela.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en las técnicas de obtención de datos y opiniones de los clientes como fuente de recogida de información. - 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. - 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.

6. ACTITUDES DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la importancia de la profesionalidad en el servicio y el trato a la clientela en hostelería. - Valoración de la importancia de la discreción dentro del ámbito
------------------------	---



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

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje de este módulo se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

Este módulo tiene como finalidad el conocimiento y desarrollo de técnicas de protocolo en actos públicos, así como la aplicación de las Relaciones públicas en la imagen de las empresas y en la comunicación con la clientela.

Sería conveniente comenzar analizando el concepto de Relaciones Públicas, la imagen de las empresas y los elementos por los que se transmite esa imagen corporativa.

A continuación desarrollar las técnicas de comunicación con la clientela, según tipo de clientela, modalidades de atención y normas básicas de relación con la clientela.

Se prestará una especial atención a la gestión de las quejas, reclamaciones y sugerencias de la clientela, con un conocimiento y análisis de la normativa aplicable en estos casos.

Se utilizará finalmente el protocolo correspondiente en actos empresariales e institucionales, conociendo y analizando la normativa aplicable en estos casos.

Siguiendo el siguiente itinerario de secuenciación:

- Las Relaciones Públicas y su aplicación en el ámbito de las empresas del sector turístico:
 - Técnicas de comunicación y actitud ante la clientela en empresas de alojamiento turístico.
 - Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias en empresas de alojamiento turístico.
- El protocolo y su aplicación en actos empresariales e institucionales.



2) Aspectos metodológicos

Este módulo está orientado al análisis y aplicación de las técnicas de las Relaciones Públicas y del protocolo en el ámbito de las actuaciones de las empresas de alojamiento turístico.

Sería conveniente comenzar desarrollando por parte del profesorado un planteamiento de los conceptos básicos que componen las Relaciones Públicas, la atención a la clientela y el protocolo que permita delimitar los elementos a manejar y los objetivos de estas técnicas de comunicación con la clientela.

Es importante el enfoque práctico en el desarrollo del módulo, con el análisis de situaciones reales que clarifiquen y concreten los objetivos y la aplicación de estas técnicas:

- En materias de RRPP, elementos de identidad corporativa, marcas, logotipos, manuales de comunicación.
- En materias de comunicación con la clientela, actitudes profesionales de servicio y atención en caso de quejas y reclamaciones.
- En materias de organización de actos protocolarios.

Las actividades relacionadas con estas materias deberán ser grupales con presentación de casos concretos y análisis de sus resoluciones.

Es importante en estos temas el fomentar la iniciativa personal de los alumnos y la alumnas en la creación y diseño de elementos de imagen de empresa y actos protocolarios.

Es importante adiestrar a los alumnos y las alumnas en el desarrollo profesional de la atención al cliente, en la mejora de sus formas de comunicación verbal y no verbal, en el concepto de servicio a la clientela, y en la discreción profesional.

En la medida que sea posible, puede ser un recurso interesante acudir a actos que se organicen en hoteles e instituciones públicas para observar y analizar la aplicación de técnicas protocolarias en situaciones reales concretas.

Es recomendable que trabajadores de empresas de alojamiento den charlas en las que expongan situaciones reales de reclamaciones y quejas, para que los alumnos y las alumnas conozcan y analicen las decisiones tomadas en cada caso.

Es conveniente la utilización de información visual, películas, grabaciones, que traten temas de protocolo y de atención a la clientela, que sirvan de discusión y trabajo grupal.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Aplicación de las Relaciones Públicas:
 - Análisis de técnicas de imagen en alojamientos turísticos.
 - Análisis de elementos de identidad en alojamientos turísticos.
 - Valoración de factores de riesgo en la imagen corporativa.
- ✓ Aplicación de técnicas de comunicación y atención a la clientela:
 - Manejo de técnicas de expresión oral y escrita.
 - Manejo de técnicas de comunicación no verbal.
- ✓ Gestión de quejas y reclamaciones:
 - Utilización de sistemas de recogida de quejas.



- Diseño de métodos de gestión de quejas.
- ✓ Aplicación de técnicas de protocolo:
 - Preparación de actos protocolarios.
 - Organización de banderas en actos protocolarios.
 - Colocación de invitados en actos protocolarios.
 - Utilización del lenguaje, saludos y tipos de personalidades en actos protocolarios.



Módulo Profesional 3

MARKETING TURÍSTICO

a) Presentación

Módulo profesional:	Marketing turístico
Código:	0173
Ciclo formativo:	Gestión de Alojamientos Turísticos
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	165 horas
Curso:	1º
Nº de Créditos:	10
Especialidad del profesorado:	Hostelería y Turismo (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Asociado a la unidad de competencia: UC0263_3: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas.
Objetivos generales:	3 / 5 / 10

b) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

5. Caracteriza el plan de marketing relacionándolo con los diversos tipos de empresa y productos-servicios.



Criterios de evaluación:

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

6. 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.

7. 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.

c) Contenidos básicos:

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

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

3. IDENTIFICACIÓN DEL MARKETING-MIX Y SUS ELEMENTOS	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis del ciclo de vida del producto y de los destinos turísticos. - Análisis del desarrollo y lanzamiento de los nuevos productos turísticos. - Análisis de las políticas de marcas en el sector turístico detectando estrategias para diferenciar el producto. - Análisis de los sistemas de distribución global y de su impacto en la industria turística. - Diseño y elaboración de materiales de comunicación. - Comparación de las ferias turísticas y otros con otras estrategias promocionales.



	- Aplicación de las estrategias del mix.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Marketing-mix: concepto y elementos. - El producto-servicio. Tipos de productos turísticos y clasificación de los elementos que los componen. - La “servucción”. - El precio. Objetivos y estrategias de la política de precios. Métodos de fijación de precios. Importancia del precio como instrumento comercial. - La Distribución-Comercialización. Canales directos e indirectos en el sector turístico. - La comunicación: la publicidad, las RR:PP, las promociones de ventas, el Merchandising, las Ferias Turísticas, Work-Shops, Fam-Trips y otros.
actitudinales	- Respeto hacia el medio ambiente tanto en el diseño de productos como en el de materiales de comunicación.

4. ANALISIS DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS APLICADAS AL MARKETING TURÍSTICO

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

5. CARACTERIZACIÓN DEL PLAN DE MARKETING

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

	<ul style="list-style-type: none"> - Relación entre el plan de marketing y otros planes empresariales e institucionales. - Auditoría ambiental del plan.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Objetividad en el análisis de la situación. - Rigor en el diagnóstico. - Responsabilidad en el control. - Valoración de la importancia de la veracidad de los resultados. - Sensibilidad hacia la protección ambiental en la implementación del plan de marketing propuesto.

6. INTERPRETACION DEL PROCESO DE DECISION DE COMPRA EN LA PERSONA CONSUMIDORA	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de las necesidades y motivaciones de las personas consumidoras de productos-servicios turísticos. - Observación de los agentes implicados en el proceso de decisión de compra. - Análisis de la incidencia del Marketing en el proceso de compra. - Identificación de los nuevas personas consumidoras en el sector turístico. Tendencias de consumo. - Utilización de herramientas de control de la calidad y la satisfacción de la clientela. Implementación en empresas del sector turístico.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Fases del proceso de decisión de compra. - Acciones de post-compra y fidelización.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto hacia las ideas, necesidades y motivaciones de los demás

7. CARACTERIZACIÓN DE LOS CRITERIOS DE CONSUMISMO	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la reacción y respuesta de la empresa ante el movimiento social llamado Consumerismo. - 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. - Identificación de los derechos y deberes de las personas consumidoras.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Economías de mercado: Concepto y críticas. - El consumerismo: concepto y evolución en España.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la importancia de la existencia de leyes que regulen los derechos y deberes de las personas en distintos ámbitos.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje de este módulo se sugieren las siguientes recomendaciones:



1) Secuenciación

Podemos diferenciar en este módulo tres apartados: la parte del marketing, la parte de las nuevas tecnologías y la parte dedicada a la persona consumidora.

Es conveniente iniciar el módulo con la definición de marketing y la justificación de su existencia. De este modo el alumnado podrá entender mejor el concepto de “marketing turístico” que es el que nos ocupa. Para ello, es importante hacer hincapié en las diferencias entre productos tangibles y servicios.

Partiendo de que la base del marketing es satisfacer necesidades de las personas consumidoras se explicará la importancia de la segmentación de mercados, unida al concepto de posicionamiento.

El Marketing-Mix ocupará gran parte de las horas destinadas a este módulo ya que se verán cada una de las 4 p-s por separado. Una vez se tenga una visión global del mix se afrontará el tema del Plan de Marketing.

Las nuevas tecnologías se pueden ver conjuntamente al desarrollar los temas de Marketing-Mix, con la distribución y comunicación, y también junto con el Plan de Marketing, en todo lo relacionado con la investigación de mercados.

En cuanto a los contenidos del proceso de decisión de compra de la persona consumidora es conveniente que se trabajen junto con el tema del Producto dentro del mix, ya que de las tendencias del consumo y de las necesidades y motivaciones de la persona consumidora dependerá el desarrollo de los nuevos productos turísticos.

Para finalizar el módulo quedaría pendiente la parte de la legislación y de los derechos y deberes de la persona consumidora.

2) Aspectos metodológicos

Si bien es cierto que para poder afrontar los casos prácticos el alumnado debe tener cierta base de contenidos teóricos, se trata de no centrar la asignatura en el simple análisis de los conceptos sino de poner en práctica lo visto en la teoría. Por lo tanto se combinarán clases teóricas con ejercicios prácticos que consistirán, entre otros, en:

- Lectura e interpretación de artículos sobre distintos aspectos relacionados con el marketing para destacar la importancia del mismo en el momento actual.
- Búsqueda de información en Internet, relacionada con aspectos como tendencias de consumo, legislación genérica o específica sobre derechos de la persona consumidora y demás contenidos teóricos tratados en el aula.

Análisis de la política de Marketing-Mix de casos concretos, por ejemplo:

- Elegir una empresa de alojamiento de la ciudad y analizar los elementos principales del producto ofertado así como la calidad de prestación del servicio.
- Analizar y comparar las distintas estrategias de precios llevadas a cabo por una gran cadena hotelera.
- Analizar el sistema de distribución que un establecimiento concreto.
- Analizar y comparar la estrategia de comunicación realizada por distintos establecimientos hoteleros de la ciudad.

Trabajo de campo: Simulación de la creación de una nueva empresa de alojamiento. Acopio de la documentación necesaria para llevar a cabo todos los trámites necesarios.

Visitar empresas del sector donde se esté ofreciendo nuevos productos-servicios turísticos para sacar conclusiones en cuanto a su estrategia de marketing. Imaginando que se trabaja en una empresa del sector realizar todo el desarrollo del mix: producto, precio, distribución y comunicación.

Elaborar su propio Plan de Marketing y exponerlo en el aula.

Recoger información en distintos establecimientos sobre servicio postventa y técnicas para detectar el grado de satisfacción de la clientela.

Visitar “oficinas del consumidor” para recoger información acerca de quejas más frecuentes, tratamiento de las mismas y resolución de conflictos (el objetivo es analizar el funcionamiento de los movimientos de defensa de los derechos de la persona consumidora).

El profesor o profesora dará las pautas a seguir en cada uno de los ejercicios prácticos y realizará un seguimiento continuado de los mismos; apoyando y asesorando a cada alumno o alumna, ya sea en los trabajos individuales como en los trabajos de grupo.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ De entre todas las actividades que se pueden realizar en este módulo cabe destacar las siguientes como necesarias para alcanzar tanto los objetivos del módulo como las competencias asociadas al mismo.
- ✓ Caso práctico de Investigación de Mercados. Cada alumno o alumna realizará un estudio sobre la viabilidad de implantar una nueva empresa de alojamiento en su ciudad.
- ✓ A lo largo del curso cada alumno o alumna irá trabajando sobre ese mismo proyecto de “Nueva empresa de Alojamiento en su ciudad”:
- ✓ Diseño del producto, política de precios, canales de distribución y estrategias de comunicación.

Así se trabajará cada una de las 4 p-s dentro del Plan de Marketing-Mix.

- ✓ PRODUCTO: segmentación del mercado, diseño del producto base así como de los servicios complementarios, investigación de mercados para ver su viabilidad.
- ✓ PRECIO: decisiones sobre precios, análisis de la competencia, medios de pago, descuentos.
- ✓ DISTRIBUCIÓN: elección de canales de distribución, aplicación de nuevas tecnologías a la distribución-comercialización.
- ✓ COMUNICACIÓN: diseñar el mix de comunicación: publicidad, RRPP, merchandising, soportes publicitarios, diseño de campañas y folletos.



Módulo Profesional 4

DIRECCIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

a) Presentación

Módulo profesional:	Dirección de alojamientos turísticos
Código:	0174
Ciclo formativo:	Gestión de Alojamientos Turísticos
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	260 horas
Curso:	2º
Nº de Créditos:	16
Especialidad del profesorado:	Hostelería y Turismo (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Asociado a las unidades de competencia: UC1042_2: Gestionar y comercializar servicios propios del alojamiento rural.
Objetivos generales:	1 / 2 / 4 / 7 / 8 / 10 / 12 / 13 / 14, / 16

b) 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.

- i) Se han realizado organigramas de organización empresarial según diferentes tipologías y características específicas de establecimientos de alojamientos turísticos.
- j) Se ha reconocido la normativa estatal o autonómica de ordenación de establecimientos de alojamiento turístico.

2. 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.

3. 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.

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



Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

c) Contenidos básicos:

1. COORDINACIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización de herramientas de análisis y toma de decisiones en la empresa. - Análisis de los principios, sistemas y tipos de organización empresarial. - Análisis de los tipos de departamentalización de las empresas de alojamiento turístico. - Interpretación de diversos organigramas de empresas de alojamiento según varias tipologías de empresa según su actividad. - Identificación de los elementos básicos de un proceso de gestión por objetivos en la empresa. - Identificación y selección de criterios básicos de organización en las empresas de alojamiento turístico. - Identificación de puestos de trabajo.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa estatal y autonómica de los establecimientos de alojamiento turístico. - Concepto de planificación y terminología básica. - Estructura de un plan empresarial. - Herramientas de análisis y toma de decisiones en la organización empresarial. - Principios, sistemas y tipos de organización. - El organigrama de empresa, tipos y formas de realización. - Los departamentos y los diversos puestos de trabajo en las empresas de alojamiento turístico.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de la importancia de una adecuada planificación en empresas de alojamiento. - 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.

2. DETERMINACIÓN DE LA RENTABILIDAD ECONOMICO-FINANCIERA DE PROYECTOS MENORES DE INVERSIÓN EMPRESARIAL	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de los componentes del patrimonio de la empresa. - Análisis de balances y cuentas de resultados. - Interpretación de informes de análisis financieros de empresas de alojamiento turístico. - Selección de inversiones analizando los métodos de elección. - Identificación de las fuentes de financiación de la empresa, analizando los métodos de selección en función de sus tipos y sus costes. - Cálculo de costes de las diferentes formas de financiación en la empresa.



conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto de patrimonio empresarial. - Los componentes del patrimonio de la empresa y sus masas patrimoniales. - El balance contable, tipos de balances. - La cuenta de resultados y sus componentes. - Componentes y desarrollo de un análisis financiero de la empresa. - Concepto y tipos de inversión. - Concepto de financiación. - Las fuentes de financiación en la empresa: propias, el capital, autofinanciación, la amortización, externas.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Rigor y profesionalidad a la hora de realizar informes económico-financieros en una empresa, utilizando siempre criterios de independencia e imparcialidad. - Actitud responsable ante la toma de cualquier decisión relacionada con actuaciones económicas y financieras en la empresa.

3. CONTROL DE LA EXPLOTACIÓN ECONÓMICA

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

4. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de los objetivos generales e instrumentales de las empresas de alojamiento turístico para aplicar las técnicas de calidad. - Valoración de la aplicación de diferentes sistemas de calidad. - Diseño de los diferentes procesos del área de alojamiento para sistemas de calidad. - Manejo de las herramientas de calidad. - Análisis de modelos de implantación y desarrollo de calidad en
------------------------	--

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

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



6. DIRECCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL

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

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje de este módulo se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

Este módulo tiene como finalidad analizar las actividades de los establecimientos de alojamiento turístico como organización empresarial, planificando su estructura económico-financiera.

Se comenzará el módulo con una presentación global del concepto de actividad empresarial, desarrollando una definición que establezca los principios básicos que caracterizan a una empresa como unidad económica, productiva y rentable.

A continuación se realizará un análisis de las diferentes normativas autonómicas que regulan la clasificación de las actividades de alojamiento turístico hotelero y extrahotelero, para conocer su tipología y diversidad en cada zona.

Seguidamente se describirá la forma de realizar planes de empresa, desarrollando diversos planes de manera que se delimiten los diferentes tipos de empresas, las formas de departamentalización y los sistemas de organización interna adaptable en empresas de alojamiento turístico.

El siguiente paso es estudiar los sistemas de control de la empresa:

- Control patrimonial, concepto y componentes del patrimonio, sistemas de inventarios, amortizaciones, control de almacenes.
- Control económico-financiero, sistema contable, los balances y las cuentas de resultados, las fuentes de financiación, las inversiones, las relaciones bancarias.
- Control presupuestario, tipos, control de los presupuestos, previsión y control de ingresos y gastos.

Por último se identificarán y valorarán los conceptos, tendencias y actuaciones en materia de:

- Gestión de calidad, concepto, evolución, sistemas de aplicación, herramientas de trabajo en calidad, certificaciones.
- Gestión medioambiental, normativas, objetivos de actuación, herramientas de aplicación.
- Se terminará el módulo con una aplicación de todos los anteriores conceptos de empresa a los establecimientos de turismo rural, normativa legal, plan de empresa, control patrimonial, económico-financiero, presupuestario, gestión de la calidad y gestión medioambiental.

2) Aspectos metodológicos

Siendo el contenido del módulo muy extenso será necesario establecer en cada caso los conceptos básicos, de forma que el alumnado tenga un conocimiento global de la estructura y de la dinámica empresarial, destacando en cada apartado los conceptos más útiles y prácticos. El enfoque de los diversos apartados deberá ser lo más práctico posible, de forma que el alumno o la alumna utilice las herramientas básicas de programación y gestión de empresas.

En primer lugar es importante que el alumnado tenga una visión general de la empresa, para que distinga y relacione los diversos departamentos funcionales de la organización empresarial. Puede ser interesante en este momento hacer visitas a establecimientos de alojamiento y realizar en cada uno de ellos un análisis estructural y funcional.

A continuación se desarrollara el concepto de plan de empresa. Para ello, después de una presentación esquemática del contenido de un plan por parte del profesorado, los alumnos y las alumnas diseñarán en grupo diferentes formas de empresas de alojamiento turístico, planificando su actividad, para después analizar en clase los diferentes planes.

Se continuará con los temas relacionados con el control de la empresa, patrimonial, económico-financiero y presupuestario. Se utilizarán y analizarán los documentos básicos utilizables en estos sistemas de control, de manera que el alumnado sepa interpretar los informes oportunos.

La gestión de la calidad debe concienciar a los las alumnos y alumnas en el concepto y la importancia de la calidad en la empresa, y el lugar que ocupan los empleados y las empleadas en su desarrollo y en la consecución de los objetivos. Es importante que se trabajen en grupo las principales herramientas de gestión de la calidad.

La gestión medioambiental debe concienciar a los alumnos y alumnas de la necesidad e importancia de su desarrollo y aplicación. Se conocerán y analizarán actuaciones concretas en esta materia en empresas de alojamiento turístico, visitando empresas e identificando sus métodos, proponiendo sistemas de mejora.

Se terminará el módulo con un análisis del turismo rural. Será importante conocer cómo está el alojamiento rural en la zona, con visitas y trabajos en grupo, identificando los tipos de establecimientos y las actividades complementarias que desarrollan. Se finalizará con la realización de un plan de empresa de alojamiento rural, diseñando y planificando un tipo de establecimiento concreto.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Análisis y aplicación de los fundamentos de la estabilización.



- ✓ Análisis de la empresa:
 - Desarrollo de las funciones de la empresa.
 - Análisis de las estructuras de organización.
 - Utilización de vocabulario económico-financiero.
 - Estructuración de un plan de empresa.

- ✓ Clasificación de la tipología de establecimientos de alojamiento:
 - Manejo de las normativas de alojamiento turístico.
 - Diferenciación de los tipos de alojamiento.

- ✓ Organización departamental de las empresas de alojamiento:
 - Realización de organigramas.
 - Análisis de tipos de organización empresarial.
 - Ejecución de controles y diagramas de la actividad.

- ✓ Control patrimonial:
 - Análisis de balances.
 - Manejo de estructuras patrimoniales.

- ✓ Control económico-financiero:
 - Interpretación de cuentas de resultados.
 - Valoración de estructuras de gastos e ingresos.
 - Análisis de las fuentes de financiación.
 - Selección de tipos de inversiones.
 - Identificación de servicios bancarios.

- ✓ Control presupuestario:
 - Identificación de tipos de presupuestos.
 - Realización de diversos presupuestos.

- ✓ Gestión de calidad.
 - Manejo de herramientas de calidad.
 - Identificación de sistemas de calidad.
 - Análisis de certificaciones de calidad.

- ✓ Gestión medio ambiental:
 - Aplicación de sistemas de gestión medioambiental.
 - Identificación de los efectos medioambientales de las empresas de alojamiento turístico.
 - Manejo de normativas medioambientales.

- ✓ Desarrollo de empresas de alojamiento rural:
 - Realización de un plan de empresa para un alojamiento de turismo rural.

Módulo Profesional 5

GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PISOS

a) Presentación

Módulo profesional:	Gestión del departamento de pisos
Código:	0175
Ciclo formativo:	Gestión de Alojamientos Turísticos
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	132 horas
Curso:	1º
Nº de Créditos:	8
Especialidad del profesorado:	Hostelería y Turismo (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Asociado a la unidad de competencia: UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamientos. UC1067_3: Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente. UC1068_3: Supervisar los procesos del departamento de pisos.
Objetivos generales:	1 / 2 / 7 / 11 / 14

b) 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.



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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se describen los procedimientos de comunicación y coordinación que en materia de mantenimiento se establecen entre los departamentos de pisos, recepción y mantenimiento.
- b) Se han elaborado documentos de control e informes de evaluación de resultados de la situación de conservación de las instalaciones.
- c) Se han explicado los tipos, funcionamiento, aplicaciones, manejo, limpieza y mantenimiento de los diferentes tipos de equipo, maquinarias, herramientas y utensilios de uso común en el área de pisos.
- d) Se han establecido protocolos de mantenimiento de las instalaciones, equipos y utensilios, así como optimización de los productos utilizados en los procesos, evitando costes y desgastes innecesarios.
- e) Se han justificado sistemas adecuados de chequeos para el mantenimiento preventivo de los equipos y maquinaria utilizados en los diferentes procesos.
- f) Se han identificado las protecciones necesarias en el manejo de equipos, maquinaria, utensilios y productos de limpieza, interpretando correctamente la normativa de seguridad e higiene vigente.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado sistemas y métodos de limpieza y tratamiento de diferente superficies.
- b) Se han descrito procesos completos de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.
- c) Se han determinado mecanismos de control sobre los procesos de limpieza y el personal dependiente.

- d) 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.
- e) Se ha coordinado con el departamento de recepción el estado de ocupación o situación de cada unidad de alojamiento.
- f) Se ha revisado que la limpieza, desinfección, orden, decoración, restablecimiento de atenciones a la clientela sean los establecidos en los estándares óptimos.
- g) 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.
- h) 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.
- i) Se han determinado mecanismos de control que garanticen un correcto servicio de lavandería y lencería..

5. Supervisa la decoración y ambientación del área de alojamiento y zonas públicas caracterizando los estilos arquitectónicos, mobiliario, elementos decorativos, iluminación y tendencias actuales.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado las tendencias arquitectónicas más significativas, tipos de mobiliario y revestimientos más utilizados en establecimientos de alojamiento turísticos.
- b) Se han definido los elementos decorativos más utilizados en establecimientos de alojamientos turísticos.
- c) Se han especificado las técnicas de color e iluminación, interpretando y explicando el significado psicológico de los colores y su impacto en la comunicación visual.
- d) Se han identificado las normas básicas de composición y combinación del mobiliario en función de criterios de confort, rentabilidad y funcionalidad.
- e) Se han elaborado diferentes aplicaciones de ornamentación y decoración típicas y novedosas en los establecimientos de alojamiento turístico.
- f) Se 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.

c) Contenidos básicos:

1. ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PISOS	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Organización de los espacios físicos de las zonas de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería. - Ubicación y distribución en planta de equipos, máquinas y mobiliario. - Elaboración de planes de trabajo. - Cálculo y asignación de tiempos. Cronometraje. - Confección de horarios y turnos de trabajo. - Realización de esquemas de organización y distribución de tareas.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Modelos de organización del departamento de pisos.



	<ul style="list-style-type: none"> - Planes de trabajo del departamento de pisos - Métodos de medición de la actividad productiva. <ul style="list-style-type: none"> • Métodos de mejora de la producción. • Métodos basados en la ergonomía. • Métodos basados en la experiencia. - Recursos humanos y materiales.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Interés por una correcta organización y distribución de tareas. - Valoración de la importancia de una correcta motivación y gestión de personal. - Concienciación sobre la importancia de la distribución y aprovechamiento de los espacios físicos.

2. CONTROL DE PRODUCTOS MATERIALES Y EQUIPAMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS

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

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

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

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

5. SUPERVISIÓN DE LA DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO Y ZONAS COMUNES	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de estilos y tendencias arquitectónicas del mobiliario de pisos y áreas públicas. - Clasificación del material decorativo y de ambientación según categoría y fórmula de alojamiento. - Valoración de las técnicas de decoración y ambientación en los establecimientos de alojamiento turísticos. - Realización de tareas de ubicación y distribución del mobiliario.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario y decoración según características, funciones, aplicaciones, tipo y categoría del alojamiento. - Recursos y tipos de decoración. - Ambientación musical. - Sistemas de iluminación. - Revestimientos, alfombras y cortinas. - Técnicas decorativas. - Decoración floral y frutal.



actitudinales	<ul style="list-style-type: none">- Motivación por el desarrollo de capacidades artísticas y decorativas.- Interés por las nuevas tendencias, estilos y diseño de las empresas de alojamientos turísticos.
----------------------	---

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje de este módulo se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

El itinerario que se recomienda seguir en este módulo sería el siguiente:

- El departamento de pisos.
- La gobernanta.
- Maquinaria y equipos del área de pisos, zonas nobles, zonas comunes, lavandería y lencería.
- Procesos de limpieza.
- Mobiliario, decoración y ornamentación.
- Seguridad y prevención de riesgos en el departamento de pisos.

Parece conveniente iniciar este módulo con la ubicación de este departamento dentro de la estructura empresarial y el análisis de que si bien no existen departamentos más importantes que otros, ya que todos contribuyen en igual medida al servicio final, el correcto funcionamiento del departamento de pisos es de vital importancia para la satisfacción de la clientela.

Es importante conocer desde el comienzo del módulo los objetivos y funciones de este departamento, así como que el alumnado diferencie con claridad las distintas zonas de su competencia: zonas nobles y zonas comunes, habitaciones y lavandería-lencería.

Continuaremos con el conocimiento de las tareas y funciones de la gobernanta o gobernante como persona encargada del departamento y responsable ante la dirección del hotel. El alumno o la alumna deberá mediante ejercicios prácticos comprender las dificultades con que puede encontrarse la gobernanta a la hora de organizar el trabajo diario.

Es recomendable a continuación analizar los equipos y maquinaria existentes en el mercado para facilitar las labores de limpieza y mantenimiento de las diferentes zonas del establecimiento para continuar con el análisis de los procesos de limpieza.

Trataríamos aquí no solo el mantenimiento de las diferentes zonas del establecimiento, sino también todo lo referente a la limpieza y puesta a punto de la ropa.

A continuación se analizará el mobiliario básico y complementario, tanto de zonas comunes como de las habitaciones. Se facilitarán unos conocimientos básicos de decoración, de los elementos más importantes y de las técnicas básicas utilizadas en decoración.

Finalmente se le proporcionará al alumnado conceptos básicos sobre las condiciones que deben reunir las instalaciones hoteleras, las condiciones para la realización de los

trabajos de limpieza, la normativa legal en materia de seguridad y la prevención de riesgos en el departamento de pisos.

2) Aspectos metodológicos

Este es un módulo en el que el profesorado debe combinar una presentación y un desarrollo inicial de los contenidos del módulo, con una adecuada selección de actividades prácticas secuenciadas en orden creciente de dificultad.

Convendría comenzar por actividades referentes al mantenimiento diario para que el alumno o la alumna adquiera progresivamente las destrezas requeridas en el desempeño de su profesión.

Al finalizar el módulo el alumnado deberá ser capaz de realizar correctamente la previsión y el control de material necesario, la supervisión de las labores propias de mantenimiento y limpieza de habitaciones y zonas comunes, así como la organización del trabajo en función de la ocupación del establecimiento.

Es aconsejable la realización de actividades tanto individuales como grupales, ya que el alumno debe familiarizarse desde el comienzo de su formación con la importancia del trabajo en equipo, algo que adquirirá una gran importancia en el momento de su incorporación al mercado laboral.

Para las actividades prácticas, sería aconsejable contar con aula-taller que simule una habitación completa de alojamiento con todos sus componentes, donde realizar los ejercicios prácticos del servicio de pisos.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Análisis del departamento de Pisos:
 - Identificación de las principales tareas.
 - Identificación de la maquinaria y equipos del departamento.
 - Distribución en planta.
 - Lavandería-lencería.
 - Valoración de las relaciones con otros departamentos.
 - Valoración de aspectos innovadores en el sector.

- ✓ Gestión del departamento por parte de la gobernanta o gobernante:
 - Previsión de ocupación y de servicios.
 - Organización del trabajo diario.
 - Previsión de tareas de mantenimiento.
 - Bloqueo de habitaciones.
 - Cambios de habitación.
 - Gestión de personal.
 - Confección de turnos.
 - Planificación de turnos vacacionales.
 - Gestión de presupuesto.
 - Control de existencias.

- ✓ Realización de actividades de revisión:
 - Revisión de habitaciones.
 - Revisión de zonas comunes.
 - Revisión de zonas nobles.

- ✓ Realización de actividades de control:



- Control de ocupación de habitaciones.
- Control de minibares.
- Control de objetos olvidados por la clientela.
- Control de averías.
- Revisión de zonas nobles.

- ✓ Realización de tareas de limpieza y mantenimiento:
 - Diferenciación entre limpieza de entrada, de salida o de clientela.
 - Procesos de limpieza y puesta a punto.
 - Office de pisos y carro de limpieza.
 - Conocimiento y uso de materiales de limpieza.
 - Utilización de la maquinaria y equipos del departamento.

- ✓ Valoración de mobiliario, decoración y ornamentación:
 - Identificación de mobiliario básico y complementario.
 - Valoración de los elementos decorativos.
 - Utilización de técnicas decorativas.
 - Decoración y ornamentación de habitaciones.
 - Decoración y ornamentación de zonas comunes.

- ✓ Identificación y prevención de riesgos en el departamento de pisos:
 - Evaluación de los riesgos que se derivan del ejercicio de la profesión.
 - Identificación de las técnicas de prevención de riesgos laborales.

Módulo Profesional 6

RECEPCIÓN Y RESEVAS

a) Presentación

Módulo profesional:	Recepción y reservas
Código:	0176
Ciclo formativo:	Gestión de Alojamientos Turísticos
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	165 horas
Curso:	1º
Nº de Créditos:	10
Especialidad del profesorado:	Hostelería y Turismo (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Asociado a las unidades de competencia: UC0264_3: Realizar las actividades propias de la recepción. UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.
Objetivos generales:	1/ 2/ 6/ 9/ 11 / 14

b) 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:

- Se han descrito los objetivos, funciones y tareas propias del departamento y subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería.
- Se han explicado criterios de organización departamental en función de la tipología del establecimiento, objetivos empresariales, segmentación de la oferta y funcionalidad.
- Se han determinado las fuentes de información interna y externa necesarias para el funcionamiento del departamento.
- 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.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han obtenido listados de llegadas previstas, sobre la base de las reservas registradas, con antelación a la llegada de la clientela.
- b) Se han establecido los protocolos a seguir en caso de «overbooking» o sobreocupación, cumpliendo siempre la normativa legal vigente y teniendo en cuenta los criterios de rentabilidad económica.
- c) Se ha justificado la asignación previa de unidades de alojamiento a las reservas recibidas, sobre la base de las peticiones de la clientela, disponibilidad de tipos de alojamientos y criterios de funcionabilidad.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Se han definido los diferentes métodos de registro anticipado de clientela.

- g) Se han emitido las acreditaciones y elementos de acceso a las unidades de alojamiento, así como las órdenes de atenciones especiales, según el caso.
- h) Se han especificado los diferentes tipos de información la clientela necesita a su llegada al establecimiento.
- i) Se han aplicado los protocolos de traslado e instalación del equipaje, así como el acompañamiento del cliente a la unidad de alojamiento.
- j) Se ha cumplido la normativa legal vigente relativa a los diferentes servicios, características, precios y reservas de los establecimientos de alojamiento turístico

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han elaborado los listados de ocupación por unidad de alojamiento, clientela, ocupación total.
- b) Se han elaborado y actualizado del planning de ocupación del establecimiento turístico.
- c) Se ha operado con los medios informáticos y de telecomunicaciones relativos al departamento de recepción.
- d) Se ha gestionado el rack de habitaciones manualmente o por medios informáticos según las características técnicas del establecimiento.
- e) Se han establecido los protocolos de actuación en caso de cambio de estatus de la estancia o de demandas especiales, siempre bajo petición de 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.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han elaborado listados de salida por unidad de alojamiento, cliente o clienta y numérico.
- b) 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.
- c) Se han valorado económicamente la estancia, si procede, consumos y extras de cada cliente o clienta de salida.
- d) Se han cumplimentado los documentos legales y formales relativos a la facturación de la clientela.
- e) Se han explicado y operado los diferentes sistemas de pago que aceptan los establecimientos de alojamiento turístico.
- f) Se ha aplicado la normativa legal y sistemas de seguridad de garantía de pago.



- g) Se han descrito los procesos de archivo y custodia de toda la documentación relativa a la estancia y salida de la clientela.
- h) Se ha calculado y realizado el arqueo de caja en los cambios de turno y el cierre diario.
- i) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.
- j) Se han identificado los procesos relativos a la post-estancia de la clientela.

6. Controla los sistemas de seguridad propios de los establecimientos de alojamientos turísticos, relacionando la estructura organizativa y las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables.

Criterios de evaluación:

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

c) Contenidos básicos:

1. SUPERVISIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Organización del departamento de recepción. - Aplicación de técnicas de negociación en la gestión de los recursos humanos, materiales y económicos. - Dinamización de las reuniones para organizar y controlar las actividades de recepción. - Establecimiento de planes de trabajo y priorización de tareas. - Determinación de las necesidades de personal. - Asignación de turnos y tareas de trabajo.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos, funciones y tareas del departamento de recepción. - Estructura física, organizativa y funcional del departamento de recepción. - Formas de las relaciones del jefe de recepción con otros jefes de departamentos y con la dirección.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Integración en el grupo y actividad. - Actitud activa y dinámica para el control de personal. - Adaptación al contexto a la hora de controlar, organizar e innovar el departamento de recepción.

2. OPTIMIZACIÓN DE LA OCUPACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Realización de operaciones de reservas. - Utilización de sistemas de cancelación, modificación y penalizaciones. - Manejo y análisis de técnicas de control de la ocupación. - Aplicación de sistemas informáticos de gestión de reservas. - Manejo de técnicas de gestión e información interdepartamental.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos, funciones y tareas del subdepartamento de reservas. - Oferta de establecimientos turísticos: unidades de alojamiento, servicios, complementos, planos de distribución del establecimiento. - Diseño de tarifas según fuentes de reservas, clientela y nivel de ocupación. - Procedimiento de toma de reservas: Individuales, grupos. Características de los tipos de clientela. - Contratos de alojamiento con empresas y agencias de viajes. Negociación. - Overbooking. Sobreocupación. - Documentos de reservas. Archivo histórico. - Normativa legal sobre precios, garantías y reservas.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Rigor en la correcta toma de reservas y su gestión posterior.

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



4. CONTROL Y REALIZACIÓN DE OPERACIONES ORIGINADAS DURANTE LA ESTANCIA DE LA CLIENTELA

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

5. CONTROL Y REALIZACIÓN DE OPERACIONES RELATIVAS A LA SALIDA DE LA CLIENTELA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración y transmisión de información a departamentos afectados por la salida de clientela. - Realización de todas las tareas correspondientes a la facturación de servicios. - Aplicación de la normativa legal relativa al pago y cobro en general y del sector turístico en particular. - Realización de los procesos de post-estancia de la clientela y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Tipos de listados de salida. - Cuentas de facturación: cargos, abonos, mixtos. - Diagrama del proceso de facturación. - Sistemas de cobro: efectivo, crédito, invitaciones, gratuidades, liquidación de comisiones. - Políticas de crédito: comisiones y riesgos. - Documentos y archivos relativos a facturación y cobro.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Rigor en la facturación de los servicios. - Diligencia en las operaciones de cobro.

6. CONTROL DE SISTEMAS DE SEGURIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos. - Elaboración de procedimientos en caso de emergencia.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto de la seguridad en el alojamiento.

	<ul style="list-style-type: none"> - El servicio de seguridad: equipos, instalaciones y formación del personal. - Planes de seguridad y emergencia. - Seguros. Riesgos que cubren. - Normativa legal en materia de seguridad y prevención en establecimientos de alojamiento turístico.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de la importancia del correcto cumplimiento de la normativa en materia de seguridad.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje de este módulo se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

Esta propuesta de secuenciación y organización de los contenidos se basa en la combinación del conocimiento de la empresa y en la lógica del proceso que seguirá el cliente en su relación con el establecimiento de alojamiento.

El itinerario a seguir sería el siguiente:

- o Empresas de alojamiento turístico.
- o Subdepartamento de Mostrador.
- o Subdepartamento de Facturación o Mano Corriente.
- o Subdepartamento de Caja.
- o Departamento de Créditos.
- o Conserjería.
- o Atención a la clientela.
- o Dirección de recepción.
- o Prevención de riesgos y sistemas de seguridad.

Se inicia este módulo con el conocimiento de los distintos tipos de empresas de alojamiento, su organización, y el análisis del departamento de recepción en concreto.

Se abordará a continuación cada uno de los subdepartamentos siguiendo el orden lógico en la relación con la clientela: reservas, mostrador, facturación o mano corriente, caja. La estancia de la clientela conlleva una serie de labores que deben ir coordinadas con el fin de dar a la clientela un servicio satisfactorio de acuerdo con los objetivos de la empresa.

A continuación se analizará el departamento de Créditos, para ver la importancia que para la empresa tiene una correcta gestión de las cantidades pendientes de cobro.

Se continuará con el departamento de Conserjería con el fin de conocer el apoyo que este presta en las labores de prestación de servicios de Recepción. En la actualidad es frecuente encontrarlo físicamente unido a recepción en un único mostrador, pero no por ello deja de tener su organización y funciones propias.

El conocimiento de la clientela es imprescindible en una empresa de servicios, y se debe fomentar en el alumnado una actitud de servicio y de atención a la clientela que permita la prestación de servicios de calidad y la fidelización de la misma. A esta atención a la clientela se le puede dedicar una unidad de trabajo específica, pero a la vez deberá ser trabajada también en el resto de unidades.



Se continuará con la figura del jefe de recepción, para conocer como este debe hacer funcionar el departamento, planificando y gestionando los recursos humanos y materiales disponibles.

Finalmente se le proporcionará al alumnado conceptos básicos sobre el control de seguridad en los establecimientos turísticos y la normativa legal en materia de seguridad y prevención de riesgos.

2) Aspectos metodológicos

En este módulo el profesorado debe realizar una presentación y un desarrollo inicial de los contenidos del módulo, siempre teniendo como referente el entorno socio-económico y la actualidad turística más cercana.

A partir de este punto el alumno o la alumna realizará ejercicios y actividades que le permitan concretar los conceptos y desarrollar las habilidades necesarias para el desempeño de las tareas habituales de recepción, tanto aquellas que se realizan directamente en el trato con la clientela, como las tareas organizativas internas del departamento y la relación con el resto de departamentos del establecimiento necesaria para la correcta gestión del establecimiento.

Es aconsejable la realización de actividades tanto individuales como grupales, ya que el alumnado debe familiarizarse desde el comienzo de su formación con la importancia del trabajo en equipo, algo que adquirirá una gran importancia en el momento de su incorporación al mercado de trabajo.

Para las actividades prácticas, sería aconsejable contar con un aula-taller que simule la recepción de un alojamiento turístico con todos sus componentes, donde realizar los ejercicios prácticos del servicio de recepción.

Es de interés que, en las tareas de recepción, se aplique algún programa de gestión, es decir, una herramienta informática de las que se utilizan en las empresas reales de alojamiento para el control de la actividad.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Análisis del departamento de Recepción:
 - Identificación de las principales funciones.
 - Identificación de los diferentes subdepartamentos.
 - Cumplimentación de impresos oficiales.
- ✓ Realización de reservas:
 - Identificación de tarifas aplicables.
 - Análisis del overbooking y sus consecuencias.
 - Documentación de reservas.
 - Planificación de reservas.
 - Valoración del cardex.
 - Previsión de servicios.
- ✓ Determinación de las tareas propias del subdepartamento de Mostrador:
 - Identificación de funciones propias del mostrador.
 - Valoración de criterios en la asignación de habitaciones.
 - Utilización de los distintos tipos de rack.
 - Realización de check-in de clientes individuales y de grupos.
 - Realización de check-out
 - Cumplimentación de documentos.
 - Valoración de clientes no show.

- ✓ Facturación de servicios:
 - Identificación de servicios de alojamiento y restauración.
 - Identificación de otros servicios ofrecidos por las empresas hoteleras.
 - Funcionamiento de cuentas de cargo, de abono, y mixtas.
 - Valoración de servicios.
 - Secuencia de facturación.
 - Análisis de la factura.
 - Liquidación de comisiones y deducciones.
 - Valoración de la labor de agencias de viajes y empresas como intermediarios en la venta de nuestros servicios.
 - Liquidación de impuestos.

- ✓ Cobro de facturas:
 - Identificación de las funciones propias de caja.
 - Liquidación de caja.
 - Liquidación de créditos.
 - Liquidación de divisas.
 - Control de caja por turnos.

- ✓ Determinación de las tareas propias de Conserjería:
 - Identificación de las funciones propias de conserjería.
 - Control de equipajes.
 - Información interna y externa.
 - Cumplimentación de documentos.

- ✓ Atención al cliente:
 - Valoración de la importancia del trato con la clientela.
 - Análisis de la clientela.
 - Comunicación verbal y no verbal.
 - Comunicación escrita.
 - Comunicación telefónica.
 - Atención de quejas y reclamaciones.

- ✓ Dirección de recepción:
 - Organización y control del departamento.
 - Elaboración de turnos de trabajo.
 - Coordinación con otros departamentos.

- ✓ Valoración de la seguridad en las empresas de alojamiento turístico:
 - Identificación y prevención de riesgos.
 - Descripción de procedimientos a seguir en caso de emergencia.



Módulo Profesional 7

RECURSOS HUMANOS EN EL ALOJAMIENTO

a) Presentación

Módulo profesional:	Recursos humanos en el alojamiento
Código:	0177
Ciclo formativo:	Gestión de Alojamientos Turísticos
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	80 horas
Curso:	2º
Nº de Créditos:	5
Especialidad del profesorado:	Hostelería y Turismo (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Asociado a la unidad de competencia: UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamientos. UC1067_3: Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente
Objetivos generales:	1/ 2/ 12 / 14

b) 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:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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



c) Contenidos básicos:

1. SELECCIÓN DE PERSONAL	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de un proceso para la previsión de necesidades de personal en la empresa. - Definición de los puestos de trabajo de empresas hosteleras según diversos tipos de actividad. - Análisis de los principales métodos para la selección de personal. - Valoración de los principios deontológicos en las diversas áreas y departamentos de trabajo en hostelería. - Realización de selecciones de personal valorando las opiniones de los responsables de la selección.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Etapas y sistemas para una planificación de plantillas. - Métodos para la definición de puestos de trabajo en empresas hosteleras. - Principales funciones y tareas de las diversas áreas de trabajo en las empresas de alojamiento. - Herramientas de planificación y previsión de plantillas en la empresa.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Rigor en la definición de los puestos de trabajo en las empresas de alojamiento. - Respeto por las opiniones de los responsables en la selección de personal.

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

empresas de hostelería.

3. INTEGRACIÓN DEL PERSONAL DEPENDIENTE A LA ESTRUCTURA DE LA EMPRESA

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

4. DIRECCIÓN DE PERSONAL

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



	alojamiento.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Participación activa en reuniones de equipos de trabajo prestando interés en las técnicas de dinamización de grupo. - Colaboración e integración en las actividades de los grupos de trabajo. - Actitud responsable en los procesos de negociación de conflictos de carácter laboral.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje de este módulo se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

Este módulo está enfocado al análisis de las diversas formas de planificación de la plantilla en la empresa así como a la valoración de las técnicas de dirección y dinamización del personal.

Parece conveniente comenzar por parte del profesor con una concreción de la terminología y los conceptos básicos a utilizar en la gestión de recursos humanos y en la organización de las tareas y los puestos de trabajo del personal en la empresa.

A continuación es importante identificar el marco legal, conociendo y analizando las normativas legales en materia de relaciones laborales y comunicación en la empresa.

Se pasará después a establecer los métodos y las etapas para una planificación de las plantillas, en función del tipo de empresa, y la previsión de necesidades según la temporada y tipo de servicios.

Se realizará una descripción de los diferentes puestos de trabajo en las empresas de alojamiento turístico y su organización por áreas y departamentos según los diferentes tipos de empresa, indicando y definiendo los perfiles profesionales de cada puesto, las funciones y tareas a desarrollar.

Se analizarán los recursos humanos en la empresa en materias de comunicación de la información, emisión y recepción de instrucciones, control y evaluación del desempeño profesional de los empleados y las empleadas, formación y sistemas de incentivo y motivación del personal.

Se analizarán finalmente las técnicas de gestión de personal en materias de contratación y selección de personal, sistemas de acogida e integración, criterios para la asignación de funciones, ordenación del trabajo, horarios, turnos y vacaciones, y orientaciones para la resolución de conflictos.

Siguiendo el siguiente itinerario de secuenciación:

- Terminología básica y normativa legal en la gestión de los recursos humanos.
- La planificación de plantillas, los puestos de trabajo y su perfil profesional en empresas de alojamiento turístico.
- Los recursos humanos y la comunicación, control y motivación del personal.
- La gestión de personal contratación y asignación de funciones.

2) Aspectos metodológicos

Los conceptos teóricos deberán ser concretos dando prioridad a la participación activa del alumnado, trabajos en grupo e intercambio de opiniones y valoraciones.

Se recomienda la realización de ejercicios prácticos de:

- Planificación de plantillas en alojamientos turísticos de diferente tipo y modalidad, analizar por grupos de trabajo situaciones reales de plantillas en diferentes empresas de alojamiento turístico.
- Diseño de los perfiles profesionales de los puestos de trabajo en la recepción y en pisos de las empresas de alojamiento turístico.
- Selección de personal en la que participen los alumnos y las alumnas activamente.

Sería de interés alguna charla externa de trabajadores y trabajadoras de empresas de alojamiento turístico que contaran sus experiencias y respondieran a preguntas de los alumnos y de las alumnas.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Utilización de terminología y conceptos básicos:
 - Utilización de términos de gestión de recursos humanos.
 - Uso de términos relacionados con la organización funcional.
 - Análisis de la normativa legal en las relaciones laborales.
- ✓ Planificación de plantillas:
 - Diseño de metodología y etapas en la confección de plantillas.
 - Previsión de necesidades de personal según variables de empresa y tipo de alojamiento.
- ✓ Realización de plantillas en el alojamiento turístico:
 - Selección de los puestos de trabajo en empresas de alojamiento.
 - Organización del personal por áreas y departamentos.
 - Diseño del perfil profesional de cada puesto de trabajo.
 - Diseño de funciones y tareas de cada puesto de trabajo.
- ✓ Análisis de la comunicación en la empresa:
 - Identificación de sistemas de emisión y recepción de instrucciones.
 - Identificación de técnicas de comunicación de información.
- ✓ Organización de la gestión de personal:
 - Análisis de sistemas de selección de personal.
 - Diseño de técnicas de acogida e integración de los empleados.
 - Diseño de técnicas de incentivo y motivación del personal.
 - Evaluación de criterios en la asignación de tareas y funciones.
 - Realización de sistemas de ordenación del trabajo, turnos, horarios, vacaciones.
 - Realización de sistemas de control del personal y evaluación de resultados profesionales.
 - Análisis de los métodos de resolución de conflictos.



Módulo Profesional 8

COMERCIALIZACIÓN DE EVENTOS

a) Presentación

Módulo profesional:	Comercialización de eventos
Código:	0178
Ciclo formativo	Gestión de Alojamientos Turísticos
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	80 horas
Curso:	2º
Nº de Créditos:	5
Especialidad del profesorado:	Hostelería y Turismo (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Asociado al perfil del título
Objetivos generales:	1/ 2/ 10 / 11 / 14

b) 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:

- a) Se han identificado los objetivos y organización del departamento.
- b) Se han definido las vías de coordinación y canales de comunicación con los departamentos implicados en la prestación y organización de eventos.
- c) 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.
- d) Se han calculado los niveles de venta y resultados económicos óptimos del departamento.
- e) Se han establecido criterios de selección de empresas prestatarias de servicios complementarios.
- f) Se han operado aplicaciones ofimáticas y nuevas tecnologías de la información y comunicación.
- g) Se ha integrado el trabajo individual en el colectivo.
- h) Se ha diseñado el cronograma de los eventos reservados y contratados.
- i) Se han estudiado las posibilidades de ventas cruzadas con el resto de departamentos del establecimiento.

3. 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.

4. Supervisa eventos analizando los estándares de calidad preestablecidos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han establecido los métodos de supervisión y control del desarrollo temporal y espacial del programa establecido del evento, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos.
- b) Se han 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.

5. 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.

c) Contenidos básicos:

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

2. ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN DE EVENTOS	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de métodos de coordinación y de vías de

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

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

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



5. CONTROL DEL CIERRE DE EVENTOS

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

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje de este módulo se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

Se propone secuenciar este módulo según las fases de desarrollo de un evento: diseño, ejecución y cierre del evento.

Es conveniente iniciar el módulo con la clasificación de eventos típicos y especiales ofertados por los establecimientos de alojamiento turístico. Así habrá que identificar qué servicios componen cada evento para poder diseñarlo y poder ponerle un precio.

En el diseño y planificación de eventos es importante destacar por un lado la necesidad de coordinación y comunicación entre los distintos departamentos del establecimiento y por otro lado habrá que trabajar técnicas y procedimientos de negociación con proveedores o proveedoras y clientela.

Una vez diseñado el evento hay que abordar su ejecución por lo que será fundamental que se vean técnicas de merchandising para cada tipo de evento, así como todo tipo de métodos de autorización de servicios, sistemas de control de acceso y de diseño de cuestionarios de evaluación. Es conveniente trabajar aspectos relacionados con el protocolo institucional y empresarial.

El cierre del evento debe ofrecer información fundamental para futuros servicios. Así habrá que trabajar los temas relacionados con el cierre propiamente dicho, como métodos de liquidación y cobro de facturas, pero también es importante ver aquellas técnicas que nos permitan sacar conclusiones para eventos futuros como tabular cuestionarios de evaluación, establecer actuaciones postventa y proceso de tratamiento de quejas, sistemas de recopilación de materiales gráficos,...

2) Aspectos metodológicos

De entre todas las actividades que se pueden realizar en este módulo se propone un proyecto con las siguientes fases:

- Cada alumno o alumna se encargará de organizar un evento distinto en un alojamiento turístico. Así, dando unos datos básicos a cerca de las características de la clientela que solicita la organización de dicho evento, el alumno o la alumna deberá diseñar el evento, ponerle un precio, pensar cómo se va a distribuir en caso de que no sea a la demanda, y establecer la estrategia de comunicación.
- Para poder desarrollar el trabajo deberá buscar información a cerca de: proveedores de servicios añadidos, tipo de protocolo a aplicar, aplicación de nuevas tecnologías en comunicación y en la gestión.

En definitiva se trata de que el alumno o la alumna sepa desempeñar las funciones de planificación, organización, comercialización, operación y cierre de los eventos que pueden ofertar los establecimientos de alojamientos turísticos.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Lectura e interpretación de artículos sobre distintos aspectos relacionados con la organización de eventos en los alojamientos turísticos.
- ✓ Búsqueda de información en Internet.
- ✓ Visita a distintos tipos de alojamientos así como asociaciones de agroturismo, cadenas hoteleras,... para obtener información a cerca de la oferta y demanda de eventos.
- ✓ Visita a oficinas de información turística y agencias de viajes de receptivo para obtener información a cerca de la demanda de eventos en los alojamientos.
- ✓ Análisis de la evolución del sector en la organización de eventos en los últimos años.
- ✓ Aplicación de nuevas tecnologías tanto en la búsqueda de información como en el diseño del evento, sobre todo en el material de comunicación exterior.
- ✓ Uso de aplicaciones ofimáticas para la gestión de los servicios ofertados.



Módulo Profesional 9 INGLÉS

a) Presentación

Módulo profesional:	Inglés
Código:	0179
Ciclo formativo:	Gestión de Alojamientos Turísticos
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	165 horas
Curso:	1º
Nº de Créditos:	7
Especialidad del profesorado:	Inglés (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Asociado a la unidad de competencia: UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.
Objetivos generales:	Todos

b) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la idea principal del mensaje.
- b) Se ha reconocido la finalidad de mensajes radiofónicos y de otro material grabado o retransmitido pronunciado en lengua estándar identificando el estado de ánimo y el tono del o de la hablante.
- c) Se ha extraído información de grabaciones en lengua estándar relacionadas con la vida social, profesional o académica.
- d) Se han identificado los puntos de vista y las actitudes del o de la hablante.
- e) Se han identificado las ideas principales de declaraciones y mensajes sobre temas concretos y abstractos, en lengua estándar y con un ritmo normal.
- f) Se ha comprendido con todo detalle lo que se le dice en lengua estándar, incluso en un ambiente con ruido de fondo.
- g) Se han extraído las ideas principales de conferencias, charlas e informes, y otras formas de presentación académica y profesional lingüísticamente complejas.
- h) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha leído con un alto grado de independencia, adaptando el estilo y la velocidad de la lectura a distintos textos y finalidades y utilizando fuentes de referencia apropiadas de forma selectiva.
- b) Se ha interpretado la correspondencia relativa a su especialidad, captando fácilmente el significado esencial.
- c) Se han interpretado, con todo detalle, textos extensos y de relativa complejidad, relacionados o no con su especialidad, siempre que pueda volver a leer las secciones difíciles.
- d) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.
- e) Se ha identificado con rapidez el contenido y la importancia de noticias, artículos e informes sobre una amplia serie de temas profesionales y decide si es oportuno un análisis más profundo.
- f) Se han realizado traducciones de textos complejos utilizando material de apoyo en caso necesario.
- g) Se han interpretado mensajes técnicos recibidos a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.
- h) Se han interpretado instrucciones extensas y complejas, que estén dentro de su especialidad.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.
- b) Se ha expresado con fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia serie de temas generales, académicos, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas.
- c) Se ha comunicado espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias.
- d) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones formales e informales.
- e) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
- f) Se han expresado y defendido puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados.
- g) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.
- h) Se ha argumentado con todo detalle, la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.
- i) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han redactado textos claros y detallados sobre una variedad de temas relacionados con su especialidad, sintetizando y evaluando información y argumentos procedentes de varias fuentes.
- b) Se ha organizado la información con corrección, precisión, coherencia y cohesión, solicitando y/o facilitando información de tipo general o detallada.



- c) Se han redactado informes, destacando los aspectos significativos y ofreciendo detalles relevantes que sirvan de apoyo.
- d) Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional.
- e) Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos.
- f) Se han resumido artículos, manuales de instrucciones y otros documentos escritos, utilizando un vocabulario amplio para evitar la repetición frecuente.
- g) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento a elaborar.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.
- c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- d) Se ha identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.
- e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.
- f) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

c) Contenidos básicos:

1. COMPRENSIÓN DE MENSAJES ORALES	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensión de mensajes orales profesionales y cotidianos tanto directos como telefónicos, radiofónicos y grabados. - Identificación de las ideas principales y secundarias de un texto oral. - Reconocimiento de recursos lingüísticos tales como: acuerdo y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Terminología específica del sector de la Gestión del alojamiento. - Recursos gramaticales necesarios para la comprensión oral de los textos. P.e.: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales... - Diferentes acentos de lengua oral.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Interés por comprender. - Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

2. INTERPRETACIÓN DE MENSAJES ESCRITOS	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensión de mensajes, textos y artículos básicos profesionales y cotidianos. - Comprensión de textos en cualquier tipo de soporte tradicional o

	<p> telemático: fax, e-mail, burofax.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de las diferentes tipologías textuales en relación con el sector. - Reconocimiento de las relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado. - Diferenciación de las relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Terminología específica del sector de alojamiento turístico. - Recursos gramaticales necesarios para la comprensión de textos escritos. : tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición , duda y deseo; uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales... - Estructura de las diferentes tipologías textuales más comunes en relación a este sector.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Interés por comprender. - Autonomía en la utilización de los recursos necesarios para comprender cualquier tipo de texto relacionado con la profesión. - Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua. - Actitud reflexiva y crítica hacia las fuentes de información.

3. PRODUCCIÓN DE MENSAJES ORALES

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de recursos lingüísticos tales como: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia. - Utilización de marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro. - Mantenimiento y seguimiento del discurso oral: Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra, apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc. - Uso de la entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos gramaticales en relación a la producción de mensajes orales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales... - Registros utilizados en la emisión de mensajes orales. - Terminología específica del sector turístico. - Fonética, entonación y ritmo en relación a los diferentes mensajes orales.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud positiva hacia el uso de la lengua inglesa en el aula. - Participación activa en el intercambio de información. - Toma de conciencia de la propia capacidad para comunicarse en la lengua extranjera. - Respeto por la normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.



4. EMISIÓN DE TEXTOS ESCRITOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Expresión y cumplimentación de documentos y textos profesionales del sector y cotidianos en diferentes soportes. - Elaboración de textos coherentes: <ul style="list-style-type: none"> o Adecuación del texto al contexto comunicativo. o Tipo y formato del texto. o Variedad de lengua. o Registro. o Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión: Ejemplificación. Conclusión y resumen del discurso. o Utilización adecuada de la terminología específica del sector. o Selección de estructuras sintácticas. o Uso de los signos de puntuación.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Terminología específica del sector. - Recursos gramaticales necesarios para la emisión de textos: Tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto. - Otros recursos: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado. - Nexos: although, even if, in spite of, despite, however, in contrast... - Derivación: sufijos para formar adjetivos y sustantivos. - Relaciones temporales : anterioridad, posterioridad, simultaneidad. - Estructura de las diferentes tipologías textuales más comunes en relación a este sector.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la necesidad de coherencia en el desarrollo del texto. - Autonomía en la utilización de los recursos necesarios para la emisión de cualquier tipo de texto relacionado con la profesión. - Respeto por la normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

5. IDENTIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS ELEMENTOS CULTURALES MÁS SIGNIFICATIVOS QUE SE RELACIONAN CON LA LENGUA INGLESA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socio-profesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa. - Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor o la interlocutora y la intención de los interlocutores o las interlocutoras.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos socio-culturales más significativos de los países de lengua inglesa.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales. - Reconocimiento de la lengua extranjera para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje de este módulo se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

Los contenidos procedimentales son los de más peso en el área de las lenguas y por lo tanto serán muy importantes a la hora de organizar el proceso de trabajo en el aula. Por otra parte, es necesario organizar un recorrido didáctico en el que estos procedimientos se trabajen en relación a situaciones de comunicación lingüística en torno a la profesión de que se trata.

Así pues, el desarrollo de las competencias lingüísticas básicas: comprensión oral, comprensión escrita, expresión oral, interacción oral y expresión escrita (PEL) es el objetivo a conseguir siempre en relación a las situaciones que este puesto profesional presenta.

A continuación, y para ayuda del docente sugeriremos un listado de temas de los diferentes módulos que componen este título que pueden ser importantes para trabajar en el área de inglés:

- Estructura del mercado turístico
- Protocolo y relaciones públicas
- Recepción y reservas
- Marketing turístico
- Formación y Orientación Laboral
- Comercialización de eventos
- Empresa e Iniciativa Emprendedora

El orden de este listado no implica una secuenciación de la asignatura. Es más, lo pertinente sería que hubiera una coordinación del profesor o la profesora de inglés con el resto de profesores de los módulos para abordar estos temas simultáneamente.

2) Aspectos metodológicos

Se sugiere que el profesorado base el enfoque metodológico en el aula abordando situaciones reales de comunicación como medio de adquisición del complejo global de conocimiento que supone una lengua.

La lengua inglesa será el instrumento de comunicación en el aula y se animará al alumnado a utilizarla aunque su expresión no sea correcta.

El objetivo es que desarrollen las cinco competencias lingüísticas, citadas en el anterior apartado (PEL) y en cuanto a los contenidos conceptuales, estos se trabajarán supeditados a las necesidades lingüísticas que vayan surgiendo paulatinamente.

Así pues, uno de los objetivos más importantes es que el alumnado aprenda a aprender. Es decir, que sea autónomo para planificar las tareas, proyectos lo que significa que sea capaz en última instancia de:

- Marcar objetivos de aprendizaje.
- Elegir materiales, métodos y tareas.



- Llevar a cabo el trabajo.
- Establecer criterios de evaluación y utilizarlos.

Todo esto tanto individualmente como en grupo porque no podemos olvidar el factor social en el aprendizaje. Para conseguir esto, tendremos que dar a los alumnos y las alumnas la oportunidad real de aprender a planificar, desarrollar el trabajo y evaluarlo. Esto supondrá un proceso de implicación y protagonismo paulatino del alumnado en el aula.

En relación a la propia organización del espacio en el aula, lo ideal parece ser una clase fácilmente adaptable al trabajo en grupo, parejas o individual. Una clase donde se pueda tener material, ordenadores con conexión a internet, cañón de video, corchos para colocar posters con los planes de trabajo de los grupos, etc...

En cuanto a los materiales se recomiendan recursos diferentes y material auténtico: revistas, páginas web, folletos, catálogos, documentos, material audiovisual...

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Haremos una descripción de un banco actividades e ideas que puedan ser útiles para el desarrollo de este módulo.
- ✓ Elaboración de proyectos. A la hora de comenzar un nuevo tema se puede hacer un “brainstorming” en grupos pequeños donde muchas veces sirve la fórmula: qué sabes, qué dudas tienes y qué quieres aprender o saber hacer sobre el tema en cuestión. Los alumnos y las alumnas, en grupos pequeños o en parejas, eligen qué aspecto del tema les interesa más desarrollar. Una vez elaborado el trabajo, los diferentes proyectos se presentan oralmente y se comparte con el resto de la clase el contenido del tema, el vocabulario o las expresiones aprendidas y los procedimientos utilizados en la elaboración del mismo.
- ✓ Una variante de la actividad anterior es la resolución de problemas que se pueden plantear en torno a quejas, lanzamiento de un producto. Este puede ser el proceso a seguir:
 - Identificación del problema.
 - Familiarización con el problema (qué es lo que sabemos acerca de cualquier aspecto de este problema).
 - Planificación y desarrollar las tareas (resuelven cuestiones a través de la discusión e investigación).
 - Intercambio de resultados con los demás oralmente o por escrito.
 - Reflexión sobre lo que han aprendido y sacar conclusiones para posteriores proyectos (qué ha estado bien y qué tengo que mejorar).
- ✓ Debates sobre un tema. Procedimiento: los alumnos y las alumnas leen diferentes textos relacionados con el tema y contestan las preguntas a debatir. Se nombra un coordinador en cada grupo y se hace una puesta en común. El moderador por último recoge las conclusiones.
- ✓ Desarrollo de una página web o blog a lo largo del curso donde cada alumno y alumna podrá recoger las actividades, diccionario, ideas, enlaces web que le puedan servir en el futuro.
- ✓ Tarjetas de conversación: Cada alumno o alumna escribe en una tarjeta un tema o situación con varias preguntas (preguntas de un cliente o una clienta, reclamaciones, explicaciones puntuales, informaciones breves etc). Cada semana se saca una tarjeta y cada grupo habla o escenifica la situación.

- ✓ Interpretación y elaboración de documentos relacionados con el sector: cartas comerciales, folletos, catálogos, reservas, traducciones, informes, currículo...
- ✓ Actividades relacionadas con contenidos conceptuales del idioma. Al evaluar las tareas si se detectan problemas relacionados con contenidos conceptuales, se dedicará un periodo delimitado de tiempo para que cada alumno trabaje sobre lo que necesita utilizando gramáticas, páginas web, audios. Los alumnos y las alumnas harán una puesta en común y compartirán lo que han aprendido con los demás.
- ✓ Auto-evaluación del proceso de trabajo. Al finalizar las tareas, los alumnos y las alumnas rellenarán una hoja de auto-evaluación y sacarán conclusiones sobre lo que han aprendido y sus necesidades futuras.



Módulo Profesional 10

SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA

a) Presentación

Módulo profesional:	Segunda lengua extranjera
Código:	0180
Ciclo formativo:	Gestión de Alojamientos Turísticos
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	120 horas
Curso:	2º
Nº de Créditos:	7
Especialidad del profesorado:	Lengua extranjera (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Asociado al perfil del título
Objetivos generales:	Todos

b) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación:

- Se han situado el mensaje en su contexto profesional.
- Se ha captado la idea principal del mensaje.
- Se ha identificado la información específica contenida en el mismo.
- Se ha identificado la actitud e intención del interlocutor o de la interlocutora.
- Se han extraído las ideas principales de un mensaje emitido por un medio de comunicación.
- Se ha identificado el hilo argumental de una situación comunicativa visionada.
- Se han determinado los roles que aparecen en una secuencia visionada.

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

Criterios de evaluación:

- Se ha leído de forma comprensiva textos específicos de su ámbito profesional.
- Se ha identificado con precisión la terminología utilizada.
- Se ha extraído la información más relevante de un texto relativo a su profesión.
- Se han realizado traducciones directas e inversas de textos específicos sencillos, utilizando materiales de consulta y diccionarios técnicos.

- e) Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.
- f) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.
- g) Se han leído con cierto grado de independencia distintos tipos de textos, adaptando el estilo y la velocidad de lectura aunque pueda presentar alguna dificultad con modismos poco frecuentes.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha comunicado utilizando fórmulas sencillas, nexos de unión y estrategias de interacción.
- b) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
- c) Se han manifestado preferencias laborales en su sector profesional.
- d) Se ha descrito con relativa fluidez su entorno profesional más próximo.
- e) Se han secuenciado las actividades propias de un proceso productivo de su sector profesional.
- f) Se han realizado, de manera clara, presentaciones breves y preparadas sobre un tema dentro de su especialidad.
- g) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones adaptadas a su nivel.
- h) Se ha respondido a preguntas breves complementarias relativas a su profesión.
- i) Se ha intercambiado, con cierta fluidez, información específica utilizando frases de estructura sencilla.

4. Elabora textos sencillos, relacionado reglas gramaticales con el propósito de los mismos.

- a) Se ha cumplimentado información básica requerida en distintos tipos de documentos.
- b) Se ha elaborado una solicitud de empleo a partir de una oferta de trabajo dada.
- c) Se ha redactado un breve currículum.
- d) Se ha cumplimentado un texto dado con apoyos visuales y claves lingüísticas aportadas.
- e) Se ha elaborado un pequeño informe con un propósito comunicativo específico.
- f) Se ha redactado una carta comercial a partir de instrucciones detalladas y modelos dados.
- g) Se han realizado resúmenes breves de textos sencillos, relacionados con su entorno profesional.

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

- a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.
- c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- d) Se han identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.
- e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.
- f) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.



c) Contenidos básicos:

1. COMPRENSIÓN DE MENSAJES ORALES	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos. - Identificación de mensajes directos, telefónicos, grabados. - Diferenciación de la idea principal y las ideas secundarias. - Reconocimiento de otros recursos lingüísticos: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, expresión de la condición y duda y otros. - Identificación de la actitud y la intención del interlocutor o de la interlocutora: exigencia, enfado, ironía. - Determinación de los roles profesionales de los y las participantes en un diálogo o situación de comunicación.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Terminología específica del sector. - Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, adverbios, locuciones preposicionales y adverbiales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y otros. - Diferentes niveles de lengua oral: coloquial, protocolaria según la profesión.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de conciencia de la importancia de la lengua extranjera en el mundo profesional. - Respeto e interés por comprender y hacerse comprender. - Respeto por las normas y protocolos socio-profesionales.
2. INTERPRETACIÓN DE MENSAJES ESCRITOS	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos. - Diferenciación de la idea principal y las ideas secundarias. - Reconocimiento de las relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado. - Diferenciación de las relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad. - Interpretación de una oferta de trabajo aparecida en prensa. Utilización de diccionarios y otros materiales y fuentes de consulta.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Terminología profesional propia del sector. - Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax. Páginas web.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto e interés por comprender y hacerse comprender. - Muestra de interés por aspectos profesionales de otras culturas.
3. PRODUCCIÓN DE MENSAJES ORALES	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Selección de registros utilizados en la emisión de mensajes orales. - Mantenimiento y seguimiento del discurso oral: apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración y otros, respondiendo a preguntas breves e intercambiando informaciones específicas.

	<ul style="list-style-type: none"> - Entonación como recurso de cohesión del texto oral. - Expresión de preferencias laborales del sector. - Producción adecuada de sonidos y fonemas para una comprensión suficiente. - Selección y utilización de marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Terminología propia de la profesión, de las actividades y de su entorno laboral próximo. - Sonidos y fonemas vocálicos y consonánticos. Combinaciones y agrupaciones. - Normas de protocolo en presentaciones sencillas propias de su nivel. - Estructuras sencillas para preguntar y responder con coherencia.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Participación activa en el intercambio de información. - Toma de conciencia de la propia capacidad para comunicarse en la lengua extranjera. - Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

4. EMISIÓN DE TEXTOS ESCRITOS	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de textos sencillos profesionales del sector y cotidianos. - Adecuación del texto al contexto comunicativo. - Uso de los signos de puntuación. - Selección léxica, selección de estructuras sintácticas, selección de contenido relevante para una utilización adecuada de los mismos. - Elaboración de textos coherentes. - Elaboración de su curriculum vitae acompañado de carta de presentación y/o motivación.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Registros de la lengua escrita profesional. - Modelo de presentación de un curriculum. - Modelos de cartas comerciales: pedidos, facturas, reservas, fichas de inscripción.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto ante los hábitos de otras culturas y sociedades y su forma de pensar. - Valoración de la necesidad de coherencia en el desarrollo del texto. - Valoración de la exactitud en la cumplimentación de documentos.

5. COMPRESIÓN DE LA REALIDAD SOCIO-CULTURAL PROPIA DEL PAÍS	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Interpretación de los elementos culturales más significativos para cada situación de comunicación. - Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socio profesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos culturales y protocolos más significativos de los países de lengua extranjera. - Aspectos socio-profesionales propios del sector en los diferentes países.

**actitudinales**

- Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
- Respeto para con otros usos y maneras de pensar.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje de este módulo se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

Dado que la presentación de los bloques de contenidos no tiene como finalidad la ordenación del proceso de formación, es necesario organizar con ellos un recorrido didáctico que priorice el logro de las capacidades comprensivas y expresivas necesarias para resolver una situación de comunicación lingüística en contexto laboral.

Para organizar la programación de este módulo, se propone que sean los procedimientos quienes dirijan el proceso de enseñanza dada la importancia que tienen en el aprendizaje de una lengua como herramienta de comunicación y la motivación que provoca su utilidad inmediata. Una situación de comunicación propia de la profesión implica unos procedimientos que hay que controlar para poder resolverla eficazmente. Los contenidos lexicales, morfológicos y sintácticos no tendrían sentido si no vehiculan un mensaje que ha de ser comprendido o expresado.

Así pues, el desarrollo de las cuatro capacidades lingüísticas básicas -comprensión oral, comprensión escrita, expresión oral y expresión escrita- es el objetivo a conseguir.

El alumnado deberá desenvolverse con cierta seguridad en el uso de la lengua extranjera, ante las situaciones que su puesto profesional le presente.

Al margen de la metodología y los materiales que utilice el profesorado, la elección de una situación sencilla, propia de la profesión, servirá para involucrar al alumnado en su propio aprendizaje. En torno a dicha situación se organizarán las estructuras gramaticales (tiempo verbal, vocabulario, etc.) pertinentes junto con el registro de lengua, las normas o protocolos sociales y/o profesionales adecuados. Todo ello constituirá las unidades didácticas que figurarán en la programación con su consiguiente temporalización.

Tal vez sería conveniente, en la presentación inicial del módulo al alumnado, reflexionar junto con él para deducir cuáles serán las situaciones más comunes a las que se enfrentarán en su futura vida profesional, la imperiosa necesidad de una lengua extranjera en el sector productivo en el que trabajarán, así como la apertura a otras costumbres y culturas. Esta reflexión debería afianzarles en sus posibilidades de aprender para ser cada vez más autónomos y capaces de resolver sus propios problemas cuando estén en sus puestos de trabajo. Conviene no dejar de insistir en la relación transversal que la lengua extranjera tiene con otros módulos del ciclo para que sean conscientes del perfil profesional para el que se preparan.

Por último, hay que tener en cuenta también la formación de base en lengua inglesa derivada de la etapa educativa anterior. La experiencia nos muestra que los logros obtenidos durante este aprendizaje suelen ser variopintos, casi tanto como la idiosincrasia personal de cada joven.

En la medida en que se encuentren deficitarias algunas capacidades comunicativas o se vea la necesidad de homogeneizar los conocimientos básicos en la diversidad del grupo

se procederá a complementar o reforzar los conocimientos pertinentes. Para ello se definirán las unidades didácticas necesarias.

2) Aspectos metodológicos

Concibiendo la lengua como un instrumento de comunicación en el mundo profesional, se utiliza un método activo y participativo en el aula.

A pesar de tratarse de ciclos medios, se debería conceder especial importancia a la lengua oral ya que las situaciones profesionales así lo exigen.

En clase se utiliza siempre la lengua inglesa y se anima constantemente al alumnado a utilizarla aunque su expresión no sea correcta. El o la enseñante deberá infundir confianza a cada estudiante para que sea consciente de sus posibilidades de comunicación, que las tiene. Se primará la comprensión del mensaje sobre su corrección gramatical, haciendo hincapié en la pronunciación y fluidez, condicionantes para que el mensaje pase al receptor.

El trabajo en equipo ayuda a vencer la timidez inicial de los jóvenes. Así mismo, se utilizarán las grabaciones audio y vídeo para que la auto-observación y el propio análisis de sus errores, ayude a mejorar el aprendizaje en su aspecto más costoso: la producción de mensajes orales. El aprendizaje de una lengua requiere la movilización de todos los aspectos de la persona dado que es una actividad muy compleja.

La metodología comunicativa aplicada en el proceso de enseñanza/aprendizaje puede verse enriquecida con visitas a empresas del sector, preferiblemente inglesas, o invitaciones a trabajadoras y trabajadores en activo, para que ellos y ellas que provienen del entorno profesional y con una experiencia laboral, expliquen a los futuros profesionales su visión del puesto de trabajo, sus dificultades y sus ventajas.

Además de utilizar un método/libro de texto con el material audio-vídeo que el propio método aporte, se utilizarán otros soportes audio y vídeos de que disponga el centro, siempre centrados en situaciones profesionales. Así mismo se trabajará con material auténtico: cartas, facturas, guías, folletos y se consultarán páginas web inglesas.

La adquisición de una lengua es el producto de muchos factores internos del aprendiz y cada individuo tiene necesidades, estilos, ritmos e intereses diferentes, por ello hay que ofrecer materiales de diferente tipo que se adapten a sus necesidades (escrito, oral, imagen, música, nuevas tecnologías, etc.).

Las nuevas tecnologías no pueden estar ausentes en el aprendizaje ya que no lo estarán tampoco en el mundo laboral y social: Internet, e-mail, burofax, etc.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

El profesorado ejercerá de dinamizador y facilitador para la utilización de la lengua inglesa oral en el aula, para que las situaciones sean lo mas creíbles posibles, implicando al máximo al alumnado en su propio aprendizaje y en la búsqueda o utilización del material.

- ✓ Uso preferente de materiales referidos al entorno profesional: manuales de uso, folletos, croquis de piezas o productos, practicando los números, fechas, horas, características descriptivas del producto o servicio ofertados.
- ✓ Análisis de materiales publicitarios en inglés sobre empresas del sector o productos y servicios, comprendiendo el vocabulario técnico y los adjetivos utilizados.



- ✓ Resolución de problemas sencillos: preguntas de un cliente, instrucciones ante pequeños accidentes, explicaciones puntuales.
- ✓ Informaciones breves sobre la empresa o el puesto de trabajo a un supuesto cliente extranjero o clienta extranjera que llegue de visita.
- ✓ Elaboración de notas puntuales para dejar un recado a alguien o de alguien, precisiones de la tarea a realizar, fechas o cantidades de entrega, problemas surgidos.
- ✓ Presentación y explicación de una factura/nota de pago o de una aceptación de envío/entrega.
- ✓ Grabaciones en vídeo de conversaciones en clase de un grupo de alumnos y de alumnas que simulan una situación de la profesión para su análisis posterior.

Módulo Profesional 111

PROYECTO DE GESTIÓN DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

a) Presentación

Módulo profesional:	Proyecto de gestión de alojamiento turístico
Código:	0181
Ciclo formativo:	Gestión de Alojamientos Turísticos
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	50 horas
Curso:	2º
Nº de Créditos:	5
Especialidad del profesorado:	Hostelería y Turismo (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Asociado al perfil del título
Objetivos generales:	todos

b) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación:

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



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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha asignado la ejecución de las operaciones en función de la planificación establecida.
- b) Se ha definido el procedimiento de seguimiento de las operaciones o intervenciones.

- c) Se ha definido el procedimiento para la gestión de las incidencias que pueden presentarse durante la realización de las operaciones (análisis de la incidencia, solución y registro).
- d) Se ha definido el procedimiento para gestionar los posibles cambios en los recursos y operaciones, incluyendo el sistema de registro de los mismos.
- e) Se ha definido el procedimiento de finalización y cierre del proyecto.
- f) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la finalización de las operaciones y del proyecto.
- g) Se ha establecido un sistema para garantizar el cumplimiento del pliego de condiciones del proyecto.

5. Presenta y defiende el proyecto, utilizando eficazmente las competencias técnicas y personales adquiridas durante la elaboración del proyecto y durante el proceso de aprendizaje en el ciclo formativo.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha elaborado un documento-memoria del proyecto.
- b) Se ha preparado una presentación del mismo utilizando las NTIC.
- c) Se ha realizado una exposición del proyecto, describiendo sus objetivos, principales contenidos y justificando la elección de las diferentes propuestas de acción contenidas en el mismo.
- d) Se ha utilizado un estilo de comunicación adecuado en la exposición, haciendo que esta sea organizada, clara, amena y eficaz.
- e) Se ha realizado una defensa del proyecto, respondiendo razonadamente a preguntas relativas al mismo planteadas por el equipo evaluador.

c) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje de este módulo se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

El objetivo de este módulo es el refuerzo y consolidación de las competencias profesionales, personales y sociales, que se han venido trabajando a lo largo de todo el ciclo formativo, a través del desarrollo en grupo de un proyecto.

El primer paso será por tanto la conformación de equipos de dos o tres alumnos y alumnas que permitan la implicación de todo el alumnado en el desarrollo del proyecto, tratando de establecer grupos homogéneos y con capacidades complementarias.

La elección del proyecto a desarrollar será la primera tarea del equipo. Como este módulo coincide en el tiempo con la FCT la empresa donde se realizan las prácticas bien puede ser una fuente de ideas para el proyecto. No obstante será conveniente que el tutor disponga de una serie de proyectos técnicamente viables que sean susceptibles de ser desarrollados.

Posteriormente y siguiendo una plantilla de desarrollo del proyecto se irán elaborando las distintas fases del mismo:

- Diseño.
- Planificación.
- Ejecución y seguimiento.
- Cierre y evaluación.



Por último cada equipo preparará y realizará la presentación y defensa del proyecto utilizando para ello distintas técnicas de presentación apoyándose en las TIC.

2) Aspectos metodológicos

A la hora de organizar este módulo, se propone la utilización de metodologías activas de enseñanza-aprendizaje como el trabajo en equipo y el PBL-ABP (Problem Based Learning, Aprendizaje Basado en Problemas). En concreto, puede utilizarse la metodología PBL centrada específicamente en el desarrollo de proyectos integradores de las competencias de diferentes módulos del ciclo, de forma transversal. Estas metodologías obligan al alumnado a identificar problemas, buscar alternativas para su resolución, movilizar los recursos necesarios para ello, realizar una adecuada gestión de la información.

Además, estas metodologías promueven momentos de trabajo individual que son importantes para que cada uno de los alumnos y alumnas que integran el equipo adquiera conocimientos y competencias que luego deberá demostrar en la defensa del proyecto.

Por otro lado, el trabajo en equipo desarrolla en el alumnado competencias relacionales y le familiariza con el funcionamiento de los equipos, como herramienta de trabajo en sí misma, y lo que ello conlleva: organización del equipo, reparto de roles y tareas, comunicación interpersonal, resolución de conflictos, etc.

Para complementar el autoaprendizaje del alumnado, se propone la realización de seguimientos periódicos con cada equipo de proyecto, para guiar el aprendizaje y mantener al equipo dentro de los objetivos marcados. Además se recomienda que, en función de las necesidades que vayan surgiendo, se programe alguna explicación de apoyo o seminario que cubra los déficits de conocimientos respecto a contenidos específicos o metodologías necesarios para desarrollar el proyecto.

Finalmente se propone que cada equipo realice una exposición del proyecto elaborado, con un doble objetivo:

- Evaluar las competencias técnicas adquiridas por cada alumno o alumna durante el desarrollo del proyecto.
- Evaluar las competencias personales y sociales del alumnado relativas a comunicación.

Para la preparación y desarrollo de la exposición se propondrá al alumnado el uso de las nuevas tecnologías, utilizando aplicaciones informáticas para la elaboración de presentaciones en diapositivas, formatos de página Web, etc. Para ello utilizarán también cañones de proyección y ordenadores, familiarizándose con herramientas que les resultarán útiles en su futuro desempeño laboral.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

A la hora de evaluar el módulo, se considera importante realizar una evaluación del proyecto como producto final y del proceso de elaboración seguido, recogiendo información sobre el funcionamiento del equipo de trabajo, la implicación de cada miembro en las tareas y el proyecto en general, las dificultades surgidas en el equipo, las competencias personales y sociales adquiridas por cada alumno o alumna, etc.

También se propone que una parte de la calificación refleje la valoración del profesorado en relación a la exposición y defensa del proyecto. En concreto, algunos de los indicadores de evaluación de la exposición pueden ser los siguientes:

- Calidad de diseño de la presentación del proyecto.
- Utilización de recursos de apoyo en la presentación: recursos informáticos, modelos o maquetas, etc.
- Claridad de la exposición.
- Organización de la exposición.
- Dinamismo de la exposición.
- Eficacia de la exposición.
- Habilidades de comunicación demostradas: tono de voz, expresión verbal, comunicación no verbal.
- Capacidad de responder a preguntas planteadas por el equipo de profesores y profesoras evaluadores.

Es necesario que todos los alumnos y alumnas del equipo participen activamente en la defensa del proyecto, ya que ello supondrá poder realizar una evaluación individual en la que cada alumno y alumna demuestre que ha alcanzado los resultados de aprendizaje relacionados con el módulo de proyecto. Así se intentará garantizar que todas las personas que integran el equipo han colaborado en el desarrollo del proyecto.

Por último, se recomienda entregar a cada equipo de proyecto una respuesta detallada resaltando los puntos fuertes y débiles de la evaluación del producto, el proceso y la exposición del proyecto, ayudando, de este modo, a los alumnos y las alumnas a identificar posibles mejoras en sucesivos proyectos que deban realizar y exponer a lo largo de su carrera profesional.



Módulo Profesional 12

FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL

a) Presentación

Módulo profesional:	Formación y Orientación Laboral
Código:	0182
Ciclo formativo:	Gestión de Alojamientos Turísticos
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	99 horas
Curso:	1º
Nº de Créditos:	5
Especialidad del profesorado:	Formación y Orientación Laboral (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Módulo transversal
Objetivos generales:	2 / 11 / 12 / 16 / 17/ 19

b) 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:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.
- b) Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de Seguridad Social.
- c) Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de la Seguridad Social.
- d) Se han identificado las obligaciones de la figura de un empresario o empresaria y trabajador o trabajadora dentro del sistema de Seguridad Social.
- e) Se han identificado en un supuesto sencillo las bases de cotización de un trabajador o trabajadora y las cuotas correspondientes a la figura del trabajador o trabajadora y empresario o empresaria.
- f) Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social, identificando los requisitos.
- g) Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo.



- h) Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.

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

Criterios de evaluación:

- 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.

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

Criterios de evaluación:

- 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.

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

Criterios de evaluación:

- 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.
- Se ha analizado el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad.
- 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.

c) Contenidos básicos:

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

2. GESTIÓN DEL CONFLICTO Y EQUIPOS DE TRABAJO	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de una organización como equipo de personas. - Análisis de estructuras organizativas. - Análisis de los posibles roles de sus integrantes en el equipo de trabajo.



	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la aparición de los conflictos en las organizaciones: compartir espacios, ideas y propuestas. - Análisis distintos tipos de conflicto, intervinientes y sus posiciones de partida. - Análisis de los distintos tipos de solución de conflictos, la intermediación y buenos oficios. - Análisis de la formación de los equipos de trabajo.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - La estructura organizativa de una empresa como conjunto de personas para la consecución de un fin. - Clases de equipos en la industria del sector según las funciones que desempeñan. - Análisis de la formación de los equipos de trabajo. - La comunicación como elemento básico de éxito en la formación de equipos. - Características de un equipo de trabajo eficaz. - Definición de conflicto: características, fuentes y etapas del conflicto. - Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación y arbitraje.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la aportación de las personas en la consecución de los objetivos empresariales. - Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización. - Valoración de la comunicación como factor clave en el trabajo en equipo. - Actitud participativa en la resolución de conflictos que se puedan generar en los equipos de trabajo. - Ponderación de los distintos sistemas de solución de conflictos.

3. CONDICIONES LABORALES DERIVADAS DEL CONTRATO DE TRABAJO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de fuentes del derecho laboral y clasificación según su jerarquía. - Análisis de las características de las actividades laborales reguladas por el TRLET. - Formalización y comparación, según sus características, de las modalidades de contrato más habituales. - Interpretación de la nómina. - Análisis del convenio colectivo de su sector de actividad profesional.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Fuentes básicas del derecho laboral: Constitución, Directivas comunitarias, Estatuto de los Trabajadores, Convenio Colectivo. - El contrato de trabajo: elementos del contrato, características y formalización, contenidos mínimos, obligaciones del empresario o la empresaria, medidas generales de empleo. - Tipos de contrato: indefinidos, formativos, temporales, a tiempo parcial. - La jornada laboral: duración, horario, descansos (calendario laboral y fiestas, vacaciones, permisos). - El salario: tipos, abono, estructura, pagas extraordinarias, percepciones no salariales, garantías salariales. - Deducciones salariales: bases de cotización y porcentajes, IRPF. - Modificación, suspensión y extinción del contrato. - Representación sindical: concepto de sindicato, derecho de sindicación, asociaciones empresariales, conflictos colectivos, la huelga, el cierre patronal.

	<ul style="list-style-type: none"> - El convenio colectivo. Negociación colectiva. - Nuevos entornos de organización del trabajo: externalización, teletrabajo,...
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de necesidad de la regulación laboral. - Interés por conocer las normas que se aplican en las relaciones laborales de su sector de actividad profesional. - Reconocimiento de los cauces legales previstos como modo de resolver conflictos laborales. - Rechazo de prácticas poco éticas e ilegales en la contratación de trabajadores o trabajadoras, especialmente en los colectivos más desprotegidos. - Reconocimiento y valoración de la función de los sindicatos como agentes de mejora social.

4. SEGURIDAD SOCIAL, EMPLEO Y DESEMPLEO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la importancia de la universalidad del sistema general de la Seguridad Social. - Resolución de casos prácticos sobre prestaciones de la Seguridad Social.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - El sistema de la Seguridad Social: campo de aplicación, estructura, regímenes, entidades gestoras y colaboradoras. - Principales obligaciones de empresarios o empresarias y trabajadores o trabajadoras en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización. - Acción protectora: asistencia sanitaria, maternidad, incapacidad temporal y permanente, lesiones permanentes no invalidantes, jubilación, desempleo, muerte y supervivencia. - Clases, requisitos y cuantía de las prestaciones. - Sistemas de asesoramiento de los trabajadores y de las trabajadoras respecto a sus derechos y deberes.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento del papel de la Seguridad Social en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía. - Rechazo hacia las conductas fraudulentas tanto en cotización como en las prestaciones de la Seguridad Social.

5. EVALUACIÓN DE RIESGOS PROFESIONALES

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis y determinación de las condiciones de trabajo. - Análisis de factores de riesgo. - Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad. - Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales. - Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psicosociales. - Identificación de los ámbitos de riesgo en la empresa. - Establecimiento de un protocolo de riesgos según la función profesional. - Distinción entre accidente de trabajo y enfermedad profesional
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - El concepto de riesgo profesional.



	<ul style="list-style-type: none"> - La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva. - Riesgos específicos en el entorno laboral asociado al perfil. - Daños a la salud del trabajador o de la trabajadora que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad preventiva. - Valoración de la relación entre trabajo y salud. - Interés en la adopción de medidas de prevención. - Valoración en la transmisión de la formación preventiva en la empresa.

6. PLANIFICACIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LA EMPRESA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de planificación y sistematización como herramientas básicas de prevención. - Análisis de la norma básica de PRL. - Análisis de la estructura institucional en materia PRL. - Elaboración de un plan de emergencia en el entorno de trabajo. - Puesta en común y análisis de distintos planes de emergencia.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - El desarrollo del trabajo y sus consecuencias sobre la salud e integridad humanas. - Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales. - Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales. - Agentes intervinientes en materia de PRL y Salud y sus diferentes roles. - Gestión de la prevención en la empresa. - Representación de los trabajadores y de las trabajadoras en materia preventiva. (técnico básico o técnica básica en PRL) - Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales. - Planificación de la prevención en la empresa. - Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la importancia y necesidad de la PRL. - Valoración de su posición como agente de PRL y SL. - Valoración de los avances para facilitar el acceso a la SL por parte de las instituciones públicas y privadas. - Valoración y traslado de su conocimiento a los planes de emergencia del colectivo al que pertenece.

7. APLICACIÓN DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN EN LA EMPRESA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de diversas técnicas de prevención individual. - Análisis de las obligaciones empresariales y personales en la utilización de medidas de autoprotección. - Aplicación de técnicas de primeros auxilios. - Análisis de situaciones de emergencia. - Realización de protocolos de actuación en caso de emergencia. - Vigilancia de la salud de los trabajadores y de las trabajadoras.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Medidas de prevención y protección individual y colectiva.

	<ul style="list-style-type: none"> - Protocolo de actuación ante una situación de emergencia. - Urgencia médica / primeros auxilios. Conceptos básicos. - Tipos de señalización.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la previsión de emergencias. - Valoración de la importancia de un plan de vigilancia de la salud. - Participación activa en las actividades propuestas.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje de este módulo se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

Esta propuesta de secuenciación y organización de los contenidos se basa en la lógica del itinerario de inserción laboral que seguirá el alumnado al finalizar el ciclo formativo que esté realizando, es decir los pasos que tendrá que dar desde que finalice el ciclo hasta que acceda a un empleo y se establezca en dicho empleo o finalice la relación laboral.

El itinerario que seguirá el alumnado tendrá 4 momentos:

- a) Búsqueda de empleo.
- b) Incorporación a la empresa y periodo de adaptación.
- c) Desempeño del puesto de trabajo.
- d) Finalización de la relación laboral y salida de la empresa.

a) Búsqueda de empleo:

La propuesta de desarrollar al inicio del módulo de FOL estos contenidos se debe a que, tras la finalización del ciclo formativo, lo primero que deberá hacer el alumnado es buscar empleo. En concreto se desarrollarán los contenidos referentes a:

- Proyecto y objetivo profesional.
- Oportunidades de empleo y aprendizaje en Europa.
- Acceso al empleo público, privado o por cuenta propia.
- Fuentes de información relacionadas con la búsqueda de empleo.

b) Incorporación a la empresa y periodo de adaptación:

A continuación, si el alumnado ha tenido éxito en su proceso de búsqueda de empleo, llegará el momento de incorporarse a la empresa. En este periodo de su vida laboral, deberá utilizar capacidades relacionadas con los siguientes contenidos:

- El derecho del trabajo y sus fuentes.
- Derechos derivados de la relación laboral.
- Modalidades de contratación y medidas de fomento de la contratación.
- El Sistema de la Seguridad Social.
- Convenios colectivos de trabajo.
- Fuentes de información relacionadas con la incorporación a la empresa.

c) Desempeño del puesto de trabajo:

Superado el periodo inicial de incorporación y adaptación al nuevo puesto de trabajo, continuará el periodo de desempeño del puesto hasta la finalización de la relación



laboral por cualquiera de los supuestos legalmente contemplados. Los contenidos relacionados con este periodo son:

- Condiciones de trabajo: salario, tiempo de trabajo y descanso laboral.
- El recibo de salario o nómina y sus contenidos.
- La Seguridad Social: prestaciones y trámites.
- Modificación y suspensión del contrato.
- Asesoramiento de los trabajadores y de las trabajadoras respecto a sus derechos y deberes.
- La representación de los trabajadores y de las trabajadoras.
- La negociación colectiva.
- Los conflictos colectivos de trabajo.
- Trabajo en equipo.
- El conflicto.
- Nuevos entornos de organización del trabajo.
- Beneficios para los trabajadores y para las trabajadoras en las nuevas organizaciones.
- Riesgos profesionales.
- Planificación y aplicación de medidas de protección y prevención.

d) Finalización de la relación laboral y salida de la empresa:

En el caso de que finalice la relación laboral, el alumnado deberá tener las competencias necesarias para afrontar este periodo. Los contenidos a desarrollar son:

- Extinción del contrato de trabajo y sus consecuencias.
- La liquidación de haberes o finiquito.
- Trámites relacionados con la Seguridad Social: bajas.
- Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo.
- Sistemas de asesoramiento de los trabajadores y de las trabajadoras respecto a sus derechos y deberes.

En los casos en los que el alumnado no continúe en la empresa por finalización de la relación laboral, deberá comenzar nuevamente el proceso de búsqueda de empleo, vendrá un nuevo periodo de incorporación a la empresa, etc.

2) Aspectos metodológicos

En principio parece apropiado que el profesor o profesora realice una presentación y desarrollo de los contenidos del módulo, siempre teniendo como referente el entorno socio-económico más cercano.

En una segunda fase se dará un mayor peso a la participación activa del alumnado, mediante el desarrollo de diversas actividades, individualmente o en grupo, que le permitan concretar los conceptos y desarrollar las habilidades y destrezas: exposición de las experiencias personales del alumnado, utilización de noticias de prensa, uso de las TIC (Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

A la hora de abordar el apartado de trabajo en equipo y los conflictos que se generan se pueden utilizar conflictos que se dan en el entorno del aula, relaciones alumnado profesorado, conflictos en el ámbito familiar, cuadrillas... para analizar comportamientos de las partes y su posible solución.

En el desarrollo del módulo parece pertinente recurrir a la colaboración de expertos (miembros de comités de empresa, delegados y delegadas sindicales, abogados y abogadas laboristas, etc...) para conocer de cerca situaciones y conflictos laborales.

En el ámbito de la Prevención de Riesgos Laborales parece conveniente desarrollar prácticas de primeros auxilios, técnicas de extinción, visitas a centros de trabajo.... para lo cual sería necesario la colaboración de organizaciones como: Cruz Roja, Osalan, Inspección de trabajo, Servicios de extinción de incendios,.... Se ha de tener presente que tras la superación del módulo el alumnado adquiere las responsabilidades profesionales equivalentes a las que se precisen las actividades de nivel básico en prevención de riesgos laborales.

Además, a nivel metodológico, se recomienda desarrollar los contenidos del módulo mediante metodologías activas como el trabajo en equipo y el aprendizaje basado en problemas ABP-PBL.

Por último, para un adecuado desarrollo de las técnicas de búsqueda de empleo, sería conveniente la realización de un caso práctico simulando una búsqueda de empleo real por parte del alumnado: elaboración de documentos generalmente utilizados para esta actividad: (currículo, carta de presentación), selección de ofertas de empleo en los medios de comunicación más habituales.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Descripción del sector productivo de referencia:
 - Análisis de la evolución del sector productivo de referencia.
 - Identificación del nivel de empleabilidad del sector.
 - Utilización e interpretación de estadísticas y cuadros macroeconómicos.
- ✓ Identificación de los distintos tipos de relaciones laborales y las distintas modalidades de contratación laboral:
 - Análisis de las fuentes del derecho laboral.
 - Identificación de las distintas formas de contratación laboral.
 - Identificación de los derechos y deberes resultantes del contrato de trabajo (incluyendo el sistema de protección social).
- ✓ Determinación de los distintos grupos de trabajo y técnicas de resolución de conflictos:
 - Identificación de la tipología de grupos de trabajo.
 - Análisis de conflicto y sus modalidades de resolución.
- ✓ Identificación de los distintos tipos de riesgos derivados del ejercicio de la profesión:
 - Evaluación de los riesgos que se derivan del ejercicio de la profesión.
 - Identificación de las técnicas de prevención de riesgos laborales.
- ✓ Diseño de un determinado plan de prevención y comparación con otros existentes.
 - Identificación de las distintas técnicas utilizadas en primeros auxilios.
- ✓ Descripción de los diversos tipos de mecanismos utilizados en la búsqueda de empleo:
 - Identificación de las distintas fases en el proceso de búsqueda de empleo.
 - Cumplimentación de la documentación necesaria para conseguir un empleo.
 - Utilización de las TIC como herramienta de búsqueda de empleo.
 - Valoración de la importancia del aprendizaje a lo largo la vida.



Módulo Profesional 13 EMPRESA E INICIATIVA EMPRENDEDORA

a) Presentación

Módulo profesional:	Empresa e Iniciativa Emprendedora
Código:	0183
Ciclo formativo:	Gestión de Alojamientos Turísticos
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	60 horas
Curso:	2º
Nº de Créditos:	4
Especialidad del profesorado:	Formación y Orientación Laboral (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Módulo transversal
Objetivos generales:	1 / 4 / 15 / 18 / 19

b) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación:

- Se ha identificado el concepto de innovación y su relación con el progreso de la sociedad y el aumento en el bienestar de las personas.
- Se ha analizado el concepto de cultura emprendedora y su importancia como fuente de creación de empleo y bienestar social.
- Se ha valorado la importancia de la iniciativa individual, la creatividad, la formación y la colaboración como requisitos indispensables para tener éxito en la actividad emprendedora.
- Se ha analizado la capacidad de iniciativa en el trabajo de una persona empleada en una "pyme".
- Se ha analizado el desarrollo de la actividad emprendedora de un empresario o una empresaria que se inicie en el sector.
- Se ha analizado el concepto de riesgo como elemento inevitable de toda actividad emprendedora.
- Se ha analizado el concepto de empresario o empresaria y los requisitos y actitudes necesarios para desarrollar la actividad empresarial.

2. Define la oportunidad de creación de una pequeña empresa, seleccionando la idea empresarial y realizando el estudio de mercado que apoye la viabilidad, valorando el impacto sobre el entorno de actuación e incorporando valores éticos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha desarrollado un proceso de generación de ideas de negocio.
- b) Se ha generado un procedimiento de selección de una determinada idea en el ámbito del negocio relacionado con el título.
- c) Se ha realizado un estudio de mercado sobre la idea de negocio seleccionada.
- d) Se han elaborado las conclusiones del estudio de mercado y se ha establecido el modelo de negocio a desarrollar.
- e) Se han determinado los valores innovadores de la propuesta de negocio.
- f) Se ha analizado el fenómeno de la responsabilidad social de las empresas y su importancia como un elemento de la estrategia empresarial.
- g) Se ha elaborado el balance social de una empresa relacionada con el título y se han descrito los principales costes y beneficios sociales que producen.
- h) Se han identificado, en empresas del sector, prácticas que incorporan valores éticos y sociales.
- i) Se ha llevado a cabo un estudio de viabilidad económica y financiera de una “pyme” relacionada con el título.

3. Realiza las actividades para elaborar el plan de empresa, su posterior puesta en marcha y su constitución, seleccionando la forma jurídica e identificando las obligaciones legales asociadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las funciones básicas que se realizan en una empresa y se ha analizado el concepto de sistema aplicado a la empresa.
- b) Se han identificado los principales componentes del entorno general que rodea a la empresa; en especial el entorno económico, social, demográfico y cultural.
- c) Se ha analizado la influencia en la actividad empresarial de las relaciones con la clientela con los proveedores y las proveedoras y con la competencia como principales integrantes del entorno específico.
- d) Se han identificado los elementos del entorno de una “pyme” del sector.
- e) Se han analizado los conceptos de cultura empresarial e imagen corporativa, y su relación con los objetivos empresariales.
- f) Se han analizado las diferentes formas jurídicas de la empresa.
- g) Se ha especificado el grado de responsabilidad legal de los propietarios o las propietarias de la empresa en función de la forma jurídica elegida.
- h) Se ha diferenciado el tratamiento fiscal establecido para las diferentes formas jurídicas de la empresa.
- i) Se han analizado los trámites exigidos por la legislación vigente para la constitución de una “pyme”.
- j) Se ha realizado una búsqueda exhaustiva de las diferentes ayudas para la creación de empresas del sector en la localidad de referencia.
- k) Se ha incluido en el plan de empresa todo lo relativo a la elección de la forma jurídica, estudio de viabilidad económico-financiera, trámites administrativos, ayudas y subvenciones.
- l) Se han identificado las vías de asesoramiento y gestión administrativa externas existentes a la hora de poner en marcha una “pyme”.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado los conceptos básicos de contabilidad, así como las técnicas de registro de la información contable.
- b) Se han descrito las técnicas básicas de análisis de la información contable, en especial en lo referente a la solvencia, liquidez y rentabilidad de la empresa.
- c) Se han definido las obligaciones fiscales de una empresa relacionada con el título.
- d) Se han diferenciado los tipos de impuestos en el calendario fiscal.



- e) Se ha cumplimentado la documentación básica de carácter comercial y contable (facturas, albaranes, notas de pedido, letras de cambio, cheques y otros) para una “pyme” del sector, y se han descrito los circuitos que dicha documentación recorre en la empresa.
- f) Se ha incluido la anterior documentación en el plan de empresa.

c) Contenidos básicos:

1. INICIATIVA EMPRENDEDORA	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de las principales características de la innovación en la actividad del sector relacionado con el título (materiales, tecnología, organización del proceso, etc.) - Análisis de los factores claves de los emprendedores o de las emprendedoras: iniciativa, creatividad, liderazgo, comunicación, capacidad de toma de decisiones, planificación y formación. - Evaluación del riesgo en la actividad emprendedora.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Innovación y desarrollo económico en el sector. - La cultura emprendedora como necesidad social. - Concepto de empresario o empresaria. - La actuación de los emprendedores o de las emprendedoras como empleados o empleadas de una empresa del sector. - La actuación de los emprendedores como empresarios o empresarias. - La colaboración entre emprendedores o emprendedoras. - Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial. - La idea de negocio en el ámbito de la familia profesional. - Buenas prácticas de cultura emprendedora en la actividad económica asociada al título y en el ámbito local.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración del carácter emprendedor y la ética del emprendizaje. - Valoración de la iniciativa, creatividad y responsabilidad como motores del emprendizaje.

2. IDEAS EMPRESARIALES, EL ENTORNO Y SU DESARROLLO	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de herramientas para la determinación de la idea empresarial. - Búsqueda de datos de empresas del sector por medio de Internet. - Análisis del entorno general de la empresa a desarrollar. - Análisis de una empresa tipo de la familia profesional. - Identificación de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades. - Establecimiento del modelo de negocio partiendo de las conclusiones del estudio de mercado. - Realización de ejercicios de innovación sobre la idea determinada.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Obligaciones de una empresa con su entorno específico y con el conjunto de la sociedad (desarrollo sostenible). - La conciliación de la vida laboral y familiar. - Responsabilidad social y ética de las empresas del sector. - Estudio de mercado: el entorno, la clientela, los competidores o las competidoras y los proveedores o las proveedoras.

actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento y valoración del balance social de la empresa. - Respeto por la igualdad de género. - Valoración de la ética empresarial.

3. VIABILIDAD Y PUESTA EN MARCHA DE UNA EMPRESA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento del plan de marketing: política de comunicación, política de precios y logística de distribución. - Elaboración del plan de producción. - Elaboración de la viabilidad técnica, económica y financiera de una empresa del sector. - Análisis de las fuentes de financiación y elaboración del presupuesto de la empresa. - Elección de la forma jurídica. Dimensión y número de socios y socias.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto de empresa. Tipos de empresa. - Elementos y áreas esenciales de una empresa. - La fiscalidad en las empresas. - Trámites administrativos para la constitución de una empresa (hacienda, seguridad social, entre otros). - Ayudas, subvenciones e incentivos fiscales para las empresas de la familia profesional. - La responsabilidad de los propietarios o las propietarias de la empresa.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Rigor en la evaluación de la viabilidad técnica y económica del proyecto. - Respeto por el cumplimiento de los trámites administrativos y legales.

4. FUNCIÓN ADMINISTRATIVA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la información contable: tesorería, cuenta de resultados y balance. - Cumplimentación de documentos fiscales y laborales. - Cumplimentación de documentos mercantiles: facturas, cheques, letras, entre otros.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto de contabilidad y nociones básicas. - La contabilidad como imagen fiel de la situación económica. - Obligaciones legales (fiscales, laborales y mercantiles) de las empresas. - Requisitos y plazos para la presentación de documentos oficiales.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la organización y orden en relación con la documentación administrativa generada. - Respeto por el cumplimiento de los trámites administrativos y legales.



d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje de este módulo se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

Sería conveniente iniciar este módulo con la mentalización del alumnado hacia la actitud emprendedora tanto como trabajador por cuenta propia como por cuenta ajena de una organización.

Posteriormente se le hará reflexionar sobre las ideas empresariales y se le facilitarán las metodologías adecuadas para seleccionarlas. Preferiblemente se desarrollará en el entorno de la familia profesional que corresponda, aunque no se descartan otros sectores profesionales.

Se continuará con el desarrollo de la idea empresarial, realizando el estudio de mercado, la idea de negocio y diseñando la empresa que soporte dicha idea, valorando el impacto que produce en su entorno desde el punto de vista social, ético y ambiental.

Se acometerá la realización del plan de empresa abordando su viabilidad técnica, económica y financiera, así como otros aspectos como el plan de marketing, recursos humanos, forma jurídica, etc.

Finalmente se le proporcionará al alumnado conceptos básicos de contabilidad, fiscalidad y gestión administrativa.

2) Aspectos metodológicos

En este módulo la labor del profesor o profesora se asemeja más a la desarrollada por un entrenador. Debe realizar la tutorización de los proyectos ejerciendo de facilitador según las necesidades del grupo.

Con la explicación, por su parte, de los objetivos y una breve introducción de los conocimientos necesarios para comenzar el camino, es el alumnado el que va realizando el proyecto de empresa para adquirir las capacidades de emprendizaje, bien por cuenta propia, bien por cuenta ajena.

A medida que el alumnado va avanzando en su proyecto, el profesor o profesora introducirá los conocimientos necesarios por medio de explicaciones o mediante actividades desarrolladas en clase. Incluso, induciendo a leer ciertos libros o artículos con posterior trabajo de adaptación de su contenido al proyecto del curso.

El profesor o profesora deberá realizar un seguimiento cercano e individualizado del proceso de aprendizaje de cada alumno o alumna, realizando anotaciones sistemáticas de avances y dificultades en una lista de control.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Sensibilización de mentalización emprendedora:
 - Identificación del tejido empresarial del País Vasco. Sectores, dimensión, forma jurídica, etc.
 - Elaboración del retrato que determina las características y capacidades de un empresario o de una empresaria.
 - Generación de un cuadro con las ventajas e inconvenientes de ser empresario o empresaria.

- Identificación de pequeños aspectos innovadores en el sector.
 - Análisis de las diferencias y semejanzas entre el emprendedor o emprendedora por cuenta ajena, por cuenta propia o social, a través de técnicas inductivas de trabajo en equipo.
- ✓ Desarrollo de ideas empresariales:
- Realización de una tabla con ideas de negocio que respondan a necesidades del mercado.
 - Creación de los grupos de trabajo y elección de las ideas a desarrollar por éstos.
 - Realización de un estudio de mercado observando el entorno, utilizando Internet, etc.
 - Realización de una matriz DAFO para el negocio seleccionado.
 - Aplicación de aspectos creativos e innovadores en la idea.
 - Elaboración del modelo de negocio teniendo en cuenta los aspectos éticos, sociales y ambientales.
- ✓ Viabilidad y puesta en marcha de una empresa:
- Elaboración de un plan de empresa siguiendo un modelo establecido.
 - Solicitud de préstamo en entidad financiera (a ser posible mediante tramitación real).
 - Cumplimentación de impresos de constitución de empresas.
 - Búsqueda y análisis de ayudas y subvenciones apoyándose en Internet.
 - Puesta en común y defensa de los diferentes planes de empresa.
- ✓ Análisis y cumplimentación de trámites administrativos:
- Análisis de un plan de tesorería, cuenta de resultados y balance de situación.
 - Cumplimentación de documentos fiscales y laborales.
 - Cumplimentación de documentos mercantiles: facturas, cheques, letras, entre otros.



Módulo Profesional 14

FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

a) Presentación

Módulo profesional:	Formación en Centros de Trabajo
Código:	0184
Ciclo formativo:	Gestión de Alojamientos Turísticos
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Duración:	360 Horas
Curso:	2º
Nº de Créditos:	22
Especialidad del profesorado:	Hostelería y Turismo (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Asociado al perfil profesional
Objetivos generales:	Todos

b) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación:

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

2. Aplica hábitos éticos y laborales desarrollando su actividad profesional de acuerdo a las características del puesto de trabajo y procedimientos establecidos de la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido y justificado:
 - La disposición personal y temporal que necesita el puesto de trabajo.
 - Las actitudes personales (puntualidad, empatía,...) y profesionales (orden, limpieza, seguridad necesarias para el puesto de trabajo, responsabilidad,...)
 - Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional y las medidas de protección personal.
 - Los requerimientos actitudinales referidas a la calidad en la actividad profesional.
 - Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerárquicas establecidas en la empresa.
 - Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.
 - Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del o de la profesional.
- b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales que hay que aplicar en la actividad profesional y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de riesgos laborales.
- c) Se han aplicado los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.
- d) Se ha mantenido una actitud clara de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas y aplicado las normas internas y externas vinculadas a la misma.
- e) Se ha mantenido organizado, limpia y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.
- f) Se han interpretado y cumplido las instrucciones recibidas, responsabilizándose del trabajo asignado.
- g) Se ha establecido una comunicación y relación eficaz con la persona responsable en cada situación y miembros de su equipo, manteniendo un trato fluido y correcto.
- h) Se ha coordinado con el resto del equipo, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o imprevisto que se presente.
- i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la adaptación a los cambios de tareas asignadas en el desarrollo de los procesos productivos de la empresa, integrándose en las nuevas funciones.
- j) Se ha comprometido responsablemente en la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de cualquier actividad o tarea.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada proceso del departamento de pisos.
- b) Se han identificado y ubicado los elementos materiales, productos y útiles necesarios para la prestación de los servicios del departamento.
- c) Se han utilizado y revisado correctamente los equipos, materiales y productos, de acuerdo con las actividades realizadas.
- d) Se han aplicado los criterios y normas establecidas a la hora de realizar las operaciones de almacenamiento, clasificación y control de la lencería, de los productos de limpieza, atenciones a la clientela y útiles.
- e) Se han realizado informes y controlado la situación de mantenimiento y conservación de las instalaciones.



- f) Se han ejecutado y supervisado los procesos de limpieza y puesta a punto de las unidades de alojamiento, zonas nobles y áreas comunes del establecimiento.
- g) Se ha participado activamente en la organización del departamento.
- h) Se han ejecutado y supervisado los procesos relacionados con la lencería y lavandería.
- i) Se ha participado en la decoración y ambientación del área de alojamiento y zonas nobles del establecimiento.
- j) Se han seguido las instrucciones y normas de seguridad e higiene laboral, así como la política de gestión medioambiental y de residuos del establecimiento.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la oferta de servicios a comercializar del establecimiento turístico.
- b) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los procesos de recepción, conserjería y reservas.
- c) Se han operado las aplicaciones informáticas de gestión del departamento.
- d) Se han seguido los diferentes procedimientos de gestión de reservas, según el tipo de clientela y fuente de reservas.
- e) Se han identificado las diferentes tarifas, aspectos legales y garantías exigibles en cuestión de reservas y precios en establecimientos de alojamientos turísticos.
- f) Se han reconocido las operaciones previas y las simultáneas a la entrada de la clientela de una forma ordenada y secuenciada.
- g) Se ha prestado y controlado el servicio de recepción y conserjería durante la estancia y salida de la clientela.
- h) Se han descrito los objetivos, elementos y utilización de los sistemas de seguridad y prevención de emergencias del establecimiento.

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

Criterios de evaluación::

- a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los procesos de comercialización de eventos ofertados por el establecimiento.
- b) Se han observado las políticas de diseño de precios y estrategias de comercialización de eventos.
- c) Se han operado las aplicaciones informáticas de gestión del departamento.
- d) Se han tramitado las solicitudes de demandas de futuros eventos y su seguimiento.
- e) Se han analizado diferentes procedimientos de negociación y técnicas de venta.
- f) Se ha elaborado el presupuesto global y su desglose del evento a contratar.
- g) Se ha participado en la supervisión y control del desarrollo del evento contratado.
- h) Se ha realizado las operaciones post venta y seguimiento de satisfacción de la clientela.

c) Situaciones de aprendizaje en puesto de trabajo

Se relacionan a continuación una serie de situaciones de trabajo que representan posibles actividades a desarrollar por el alumnado durante su estancia en el centro de trabajo.

- ✓ Departamento de Recepción-Conserjería:
 - Gestión y realización de reservas. Previsión de llegadas.
 - Control de entradas y salidas de clientes. Check-in y check-out.
 - Planing-rack de control de ocupación. Estadísticas de movimiento de la clientela.
 - Asignación de habitaciones y cambios. Resolución de overbooking.
 - Acogida de la clientela. Informaciones y normas internas.
 - Control y entrega de llaves. Grabadora de magnéticas.
 - Servicio y atención complementaria al cliente. Canalizar peticiones y quejas.
 - Información turística y servicios externos a la clientela. Reservas otros servicios externos.
 - Realización de la main courant.
 - Facturación y cobro.
 - Control de caja en recepción. Cambio de moneda.
 - Atención al público, visitas. Vigilancia y control de entrada.
 - Localización de la clientela. Canalización de llamadas y avisos. Megafonía. Busca personas.
 - Gestión de cajas de seguridad.
 - Control y reparto de correspondencia.
 - Canalización y seguimiento de incidencias, averías.
 - Control de equipajes. Vigilancia de objetos perdidos.
 - Atención del despertador de la clientela.
 - Vigilancia de acceso a zonas comunes, garajes, zonas privadas.
 - Orden, mantenimiento y limpieza del departamento.
 - Coordinación y planificación del departamento y su personal.
 - Canalización de las relaciones con otros departamentos del establecimiento.
 - Procesos administrativos e informáticos del departamento.

- ✓ Departamento de pisos-habitaciones:
 - Supervisión y revisión del acondicionamiento en habitaciones, zonas comunes, salones.
 - Supervisión y revisión de la decoración y ambientación de habitaciones y zonas comunes.
 - Tramitación de partes de incidencias, averías, mantenimiento y servicio técnico.
 - Bloqueo y desbloqueo de habitaciones.
 - Control de acogida y despedida de la clientela. Cambios de habitaciones. Camas supletorias.
 - Vigilancia y control de objetos perdidos.
 - Atención al cliente. Tramitar peticiones, sugerencias, quejas, reclamaciones.
 - Limpieza y mantenimiento en habitaciones y zonas comunes.
 - Control del material de lavandería de clientes y de servicio.
 - Control mini-bar.
 - Inventario permanente del mobiliario y equipamiento general.
 - Control de rotación de oficio-offices.
 - Inventario de material y útiles de lencería, limpieza y material de cortesía.
 - Relación con otros departamentos, recepción, conserjería, cocina, bar, salones de eventos.
 - Organización del trabajo del departamento, turnos, horarios y métodos de trabajo.

- ✓ Análisis de la estructura organizativa de la empresa:
 - Identificación de la estructura y organización de la empresa.
 - Aplicación de hábitos éticos y laborales en el desarrollo de las actividades en la empresa.



- ✓ Actuación según las normas de Prevención de Riesgos Laborales:
 - Identificación de riesgos en la manipulación de instrumental, materiales, productos, equipos y medios de transporte.
 - Aplicación de las medidas de seguridad.
 - Uso de los equipos de protección individual.

4. ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS MÍNIMOS

4.1 Espacios:

ESPACIO FORMATIVO	SUPERFICIE M ² / 30 ALUMNOSO ALUMNAS	SUPERFICIE M ² / 20 ALUMNOS O ALUMNAS
Aula polivalente	60	40
Taller de lavandería-lencería	90	60
Aula de Recepción	40	40
Aula de alojamiento	40	40

4.2 Equipamientos:

ESPACIO FORMATIVO	EQUIPAMIENTO
Aula polivalente	<ul style="list-style-type: none"> - Ordenadores instalados en red, impresora de alta velocidad, cañón de proyección, Internet. - Software informático de gestión de alojamientos turísticos. - Software de ofimática (procesador de textos, base de datos, presentaciones, hoja de cálculo, etc.) - Pizarra. - Medios audiovisuales y común para lenguas extranjeras (TV, DVD, VIDEO, Reproductores CD-cintas, etc.)
Taller de lavandería lencería	<ul style="list-style-type: none"> - Material de costura. - Carros equipados de limpieza. - Material de limpieza. - Aspiradoras. - Equipo de lencería. - Lavadora. - Secadora. - Centros de planchado. - Estanterías. - Mesas de trabajo. - Mobiliario de lavandería y lencería. - Sillas. - Material de decoración. - Ordenador e impresora. - Suelo parcelado con diversos materiales (madera, moqueta, plástico, cerámica...)
Aula de recepción	<ul style="list-style-type: none"> - Fotocopiadora. - Ordenador. - Impresora. - Grabadora de tarjetas de apertura de puertas y cargo de servicios. - Mobiliario de recepción (mostrador, sillas de oficina, archivadores, etc) - Expositor de información.



Aula de alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Dormitorio doble completo. - Baño equipado. - Puerta y equipo eléctrico con activación de tarjeta. - Minibar.
---------------------	--

5. PROFESORADO

5.1 Especialidades del profesorado, y atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de Gestión de Alojamientos Turísticos.

MÓDULO PROFESIONAL	ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO
1. Estructura del mercado turístico	• Hostelería y Turismo	• Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
2. Protocolo y relaciones públicas	• Hostelería y Turismo	• Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
3. Recepción y reservas	• Hostelería y Turismo	• Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
4. Gestión del departamento de pisos	• Hostelería y Turismo	• Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
5. Comercialización de eventos	• Hostelería y Turismo	• Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
6. Dirección de alojamientos turísticos	• Hostelería y Turismo	• Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
7. Recursos humanos en el alojamiento	• Hostelería y Turismo	• Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
8. Marketing turístico	• Hostelería y Turismo	• Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
9. Proyecto de gestión de Alojamiento Turístico	• Hostelería y Turismo	• Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
10. Inglés	• Inglés	• Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
11. Segunda lengua extranjera	• Lengua extranjera	• Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
12. Formación y Orientación Laboral	• Formación y Orientación Laboral	• Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
13. Empresa e Iniciativa Emprendedora	• Formación y Orientación Laboral	• Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria

14. Formación en Centros de Trabajo	• Hostelería y Turismo	• Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
-------------------------------------	------------------------	--

6. CONVALIDACIONES ENTRE MÓDULOS PROFESIONALES

MÓDULOS PROFESIONALES DEL CICLO FORMATIVO ALOJAMIENTO (LOGSE 1/1990)	MÓDULOS PROFESIONALES DEL CICLO FORMATIVO GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS (LOE 2/2006)
Recepción y atención al cliente	- 0176. Recepción y reservas - 0177. Recursos humanos en alojamiento - 0172 . Protocolo y relaciones públicas
Regeduría de pisos	- 0175 . Gestión del departamento de pisos
Organización y control del alojamiento	- 0174. Dirección de alojamientos turísticos
Comercialización de servicios y productos turísticos	- 0173. Marketing turístico - 0171. Estructura del mercado turístico
Primer idioma extranjero	- 0179. Inglés
Segundo idioma extranjero	- 0180. Segunda lengua extranjera
Formación y Orientación Laboral	- 0182. Formación y Orientación Laboral
Formación en Centro de Trabajo	- 0184. Formación en Centros de Trabajo



7. RELACIONES DE TRAZABILIDAD Y CORRESPONDENCIA ENTRE MÓDULOS PROFESIONALES DEL TÍTULO Y UNIDADES DE COMPETENCIA

7.1 Correspondencia de las unidades de competencia con los módulos profesionales para su convalidación o exención

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

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

7.2 Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación

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



*Instituto Vasco del Conocimiento
de la Formación Profesional
Lanbide Heziketaren
Ezagutzaren Euskal Institutua*

Vía Galindo Kalea, 14
48910 –Sestao,
Bizkaia

T. 944 47 40 37
F. 944 47 38 62

www.ivac-eei.eus
web@ivac-eei.eus

Fp

EUSKADI
LANBIDE HEZIKETA



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

HEZKUNTZA SAILA
Lanbide Heziketako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
Viceconsejería de Formación
Profesional