

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Educación, Formación y Empleo

789 Orden de 10 de enero de 2011, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo por la que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

El Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia, aprobado por Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio y reformado por las Leyes Orgánicas 1/1991, de 13 de marzo, 4/1994, de 24 de marzo y 1/1998, de 15 de junio, en su artículo 16.1, otorga a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia las competencias de desarrollo legislativo y ejecución de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 27 de la Constitución y las leyes orgánicas que conforme al apartado 1 del artículo 81 de la misma lo desarrollen, y sin perjuicio de las facultades que atribuye al Estado el número 30 del apartado 1 del artículo 149 y de la alta inspección para su cumplimiento y garantía.

El Decreto 318/2009, de 2 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Educación, Formación y Empleo, en su artículo primero establece que la misma "...es el Departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en materia de educación reglada no universitaria".

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, establece los principios y fines del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional y define en el artículo 9 la formación profesional como un conjunto de acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las distintas profesiones, el acceso al empleo y la participación activa en la vida social, cultural y económica. En su artículo 10.1 dispone que los títulos y certificados de profesionalidad ofertados estarán referidos al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

Por otro lado, la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, regula en su capítulo V del título I la formación profesional en el sistema educativo, disponiendo, en su artículo 39.6, que el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, establecerá las titulaciones correspondientes a los estudios de formación profesional, así como los aspectos básicos del currículo de cada una de ellas. En desarrollo de estos preceptos, el Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, fija los principios y la estructura de los títulos de formación profesional, definiendo los elementos que deben especificar las normas que el Gobierno dicte para regular dichos títulos y establecer sus contenidos mínimos. Asimismo, flexibiliza la oferta, el acceso, la admisión y la matrícula, con el fin de que las enseñanzas conducentes a los títulos de Técnico y Técnico Superior permitan la configuración de vías formativas adaptadas a las necesidades e intereses personales y el tránsito de la formación al trabajo y viceversa.

El Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo prevé en su artículo 10 que "...la formación relacionada con las áreas prioritarias, de acuerdo con lo establecido en la disposición adicional tercera de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional y con el desarrollo y profundización de las competencias básicas establecidas en las recomendaciones de la Comisión Europea, se incorporará en los diferentes módulos profesionales".

Este marco normativo hace necesaria la presente Orden que desarrolla el currículo de las enseñanzas de Formación Profesional del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, correspondientes al título de formación profesional regulado por el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Con el desarrollo curricular de estas enseñanzas se pretende poner en marcha la nueva titulación, adaptándola a las peculiaridades de nuestro sistema productivo y dando cumplimiento al mismo tiempo a los requerimientos de flexibilidad en las vías para cursar estos estudios, de manera que se haga posible el aprendizaje a lo largo de la vida. Esta flexibilidad debe aplicarse tanto en la organización de las enseñanzas, adecuando el funcionamiento de los centros docentes a las necesidades de la población, como en los desarrollos curriculares, posibilitando una rápida adaptación de éstos a los cambios tecnológicos y a los sistemas de producción.

En la elaboración de este currículo la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia ha prestado especial atención a las áreas prioritarias definidas por la Disposición Adicional Tercera de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional mediante la incorporación del módulo de Inglés técnico para el ciclo formativo contenido en esta Orden y la definición de contenidos de prevención de riesgos laborales, sobre todo en el módulo de Formación y Orientación Laboral, que permita que todos los alumnos puedan obtener el certificado de Técnico en Prevención de Riesgos Laborales, Nivel Básico, expedido de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. Tal previsión plasma asimismo lo dispuesto por la disposición adicional tercera, apartado 3 del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas.

En el proceso de elaboración de este currículo se ha tenido en cuenta el dictamen emitido por el Consejo Asesor Regional de Formación Profesional y se ha oído el dictamen emitido por el Consejo Escolar de la Región de Murcia.

En su virtud, de acuerdo con el Consejo Jurídico de la Región de Murcia, y de conformidad con lo establecido en la Disposición Final 2.ª, punto 1, de la Ley 13/2009, de 23 de diciembre, de medidas en materia de tributos cedidos, tributos propios y medidas administrativas para el año 2010,

Dispongo

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. La presente orden tiene por objeto establecer el currículo en la Región de Murcia de las enseñanzas de formación profesional correspondientes al Título establecido por Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se

establece el título de Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas, atendiendo a lo preceptuado por el artículo 17.2 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.

2. El currículo desarrollado en la presente orden, será de aplicación en todos los centros docentes de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia que impartan estas enseñanzas.

Artículo 2. Referentes de la formación.

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

Artículo 3. Desarrollo curricular.

En el marco de lo establecido en la presente Orden, los centros educativos dispondrán de la autonomía pedagógica necesaria para el desarrollo de las enseñanzas y su adaptación a las características concretas del entorno socioeconómico, cultural y profesional del mismo.

Se incorporará asimismo, en todos los módulos, el tratamiento transversal de las áreas prioritarias establecidas en la Disposición adicional tercera de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional: tecnologías de la información y la comunicación, idiomas de los países de la Unión Europea, trabajo en equipo, prevención de riesgos laborales así como aquéllas que se contemplen dentro de las directrices marcadas por la Unión Europea. Del mismo modo, se incorporarán también las competencias establecidas en el artículo 4.5.d) del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.

Artículo 4. Módulos profesionales del ciclo formativo.

Los módulos profesionales que constituyen el ciclo formativo son:

1. Los incluidos en el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas, y

2. El siguiente módulo profesional propio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia:

— Inglés técnico para Gestión de alojamientos turísticos.

Artículo 5. Currículo.

1. La contribución a la competencia general y a las competencias profesionales, personales y sociales, los objetivos expresados en términos de resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y las orientaciones pedagógicas del currículo del ciclo formativo para los módulos profesionales a que hace referencia el artículo 4.1 de esta Orden son los definidos en el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas.

2. Los contenidos de los módulos profesionales del artículo 4.1 anterior se incluyen en el Anexo I de esta Orden, excepto los del módulo de proyecto regulado en el artículo 7.

3. La contribución a las competencias básicas a las que alude el artículo 6 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, a la competencia general, y a las competencias profesionales, personales y sociales, los objetivos expresados en términos de resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación, los contenidos y las orientaciones pedagógicas del módulo profesional relacionado en el artículo 4.2 de esta Orden son los que se especifican en el Anexo II.

Artículo 6. Organización y distribución horaria.

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

Artículo 7. Módulo de proyecto de gestión de alojamiento turístico.

1. El módulo profesional de proyecto de gestión de alojamiento turístico tiene un carácter interdisciplinar e incorpora las variables tecnológicas y organizativas relacionadas con los aspectos esenciales de la competencia profesional del título de Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos, por lo que no tiene contenidos curriculares específicos.

2. El módulo profesional de proyecto de gestión de alojamiento turístico se desarrollará durante el mismo periodo que el módulo profesional de formación en centros de trabajo, y sólo se podrá acceder a él después de haber superado el resto de módulos profesionales, a excepción del módulo profesional de formación en centros de trabajo.

3. El desarrollo y seguimiento del módulo profesional de proyecto de gestión de alojamiento turístico deberá compaginar la tutoría individual y colectiva, de forma presencial y a distancia, utilizando las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

4. La superación de este módulo profesional será necesaria para la obtención del título.

Artículo 8. Profesorado.

1. Las especialidades del profesorado de los Cuerpos de Catedráticos de Enseñanza Secundaria, de Profesores de Enseñanza Secundaria y de Profesores Técnicos de Formación Profesional, según proceda, con atribución docente en los módulos profesionales relacionados en el artículo 4.1 son las establecidas en el Anexo III.A del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas. Las titulaciones requeridas al profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras Administraciones distintas de las educativas para impartir dichos módulos, son las que se concretan en el Anexo III.C del referido Real Decreto.

2. Las especialidades y, en su caso, las titulaciones del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales incluidos en el artículo 4.2 son las que se determinan en el Anexo IV de esta Orden.

Artículo 9. Definición de espacios.

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

Artículo 10. Oferta a distancia.

1. Los módulos profesionales ofertados a distancia asegurarán al alumnado la consecución de todos los objetivos, expresados en términos de resultados de aprendizaje. Se podrán programar actividades presenciales cuando, para alcanzar estos objetivos y debido a las características especiales de algún módulo, esta medida se considere necesaria.

2. Los centros autorizados para impartir enseñanzas de formación profesional a distancia contarán con materiales curriculares adecuados que se adaptarán a lo dispuesto en la disposición adicional cuarta de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Artículo 11. Oferta combinada.

Con el objeto de responder a las necesidades e intereses personales y dar la posibilidad de compatibilizar la formación con la actividad laboral, con otras actividades o situaciones, la oferta de estas enseñanzas para las personas adultas y jóvenes en circunstancias especiales podrá ser combinada entre regímenes de enseñanza presencial y a distancia simultáneamente, siempre y cuando no se cursen los mismos módulos en las dos modalidades al mismo tiempo.

Artículo 12. Oferta para personas adultas.

1. Los módulos profesionales de este ciclo formativo asociados a unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales podrán ser objeto de una oferta modular destinada a las personas adultas.

2. Esta formación se desarrollará con una metodología abierta y flexible, adaptada a las condiciones, capacidades y necesidades personales que les permita la conciliación del aprendizaje con otras actividades y responsabilidades, cumpliendo lo previsto en el capítulo VI del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre. Además, dicha formación será capitalizable para conseguir un título de formación profesional, para cuya obtención será necesario acreditar los requisitos de acceso establecidos.

3. Con el fin de conciliar el aprendizaje con otras actividades y responsabilidades, los órganos competentes en materia de formación profesional del sistema educativo podrán establecer medidas específicas dirigidas a personas adultas para cumplir lo dispuesto en el artículo 20 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, y posibilitar una oferta presencial y a distancia de forma simultánea.

4. Para promover la formación a lo largo de la vida, los órganos competentes en materia de formación profesional del sistema educativo podrán autorizar a los centros la oferta de módulos profesionales de menor duración organizados en unidades formativas. En este caso, cada resultado de aprendizaje, con sus criterios de evaluación y su correspondiente bloque de contenidos será la unidad mínima e indivisible de partición.

Disposición transitoria única. Efectos retroactivos.

La presente Orden surtirá efectos retroactivos a su entrada en vigor, siendo aplicable a partir del inicio del curso académico 2009/2010.

Disposición final única. Entrada en vigor

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

El Consejero de Educación, Formación y Empleo, Constantino Sotoca Carrascosa.

Anexo I

RELACIÓN DE LOS CONTENIDOS DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES DEL CURRÍCULO DE TÉCNICO SUPERIOR EN GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Módulo Profesional: Estructura del mercado turístico.

Código: 0171

Contenidos:

Contextualización del turismo:

- El fenómeno turístico: Definición y diferencias entre ocio y tiempo libre.

Definición y elementos que caracterizan al turismo.

- Diferencias entre turista, visitante y excursionista.

- Evolución del turismo.

- Importancia del turismo desde el punto de vista social y económico a nivel internacional, nacional y autonómico, y local.

- Entidades públicas y privadas de ámbito local, regional, nacional e internacional relacionadas con el sector turístico. Organización y competencias

- Planes de Excelencia y Dinamización

- Figuras legales asociativas creadas en la Región de Murcia:

o Consorcios turísticos

o Mancomunidades Turísticas

o Asociaciones empresariales

- Valoración de la actividad turística en el desarrollo de un núcleo poblacional.

- Valoración de las nuevas tecnologías como fuentes de información y promoción turística.

- Valoración del profesional turístico en el ámbito de su profesión.

- Aptitudes necesarias para el desarrollo de la profesión

Identificación de las Tipologías turísticas y sus tendencias:

- El producto turístico: Tipologías turísticas y sus características.

- Localización geográfica de las principales tipologías turísticas.

- Productos turísticos identificados en la Región de Murcia

- Factores que influyen en la localización espacial de cada tipología turística.

- Ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.

- Tendencias de las tipologías turísticas nacionales.

- Tendencias de las tipologías turísticas internacionales.

- Valoración de los factores que influyen sobre la demanda y capacidad de modificación de los mismos.

Análisis de la oferta turística:

- La oferta turística. Elementos y estructuras.

- Definición de estacionalidad: Estacionalidad de la oferta

- La intermediación turística. Canales de distribución.

- Las Agencias de Viajes como intermediarias turísticas

- Empresas de alojamientos turísticos. Definición. Tipología. Características.
Distribución.

- Los medios de transporte turísticos.
- La oferta complementaria: Definición, tipología, características
o OPC ´S
o Guías de Turismo
o Establecimientos de Restauración
o Oficinas de información turísticas
- Legislación turística nacional y autonómica reguladora de la oferta turística
- El núcleo turístico.
- Importancia económica del turismo para el núcleo turístico.
- Recursos turísticos de la Región de Murcia

Caracterización de la demanda turística:

- Definición. Factores de la demanda turística.
- Clasificación de los clientes.
- Elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda turística.
- Motivaciones de la demanda turística.
- Estacionalización de la demanda. Acciones de desestacionalización
- Metodología de compra.
- Tendencias actuales de la demanda turística.
- Valoración de la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda.
- Métodos de análisis de satisfacción de la demanda

Módulo Profesional: Protocolo y relaciones públicas.

Código: 0172

Contenidos:

Aplicación del protocolo institucional:

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

- Proyección de actos protocolarios.

- Diseño de invitaciones.

- Ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.

Aplicación del Protocolo empresarial:

- Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.
- Identificación del público objetivo y adecuación del acto.
- Manual protocolario y de comunicación de una empresa. Diseño y contenido.
- Actos protocolarios empresariales. Diseño y elementos.
- Documentación.

- Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar.
- Presupuesto económico como condicionante del acto protocolario.

Aplicación de los fundamentos y los elementos de las RR.PP. en el ámbito turístico:

- Definición y principios.
- Recursos de las relaciones públicas.
- Aplicación y valoración de las RRPP en al ámbito turístico, empresarial e institucional.
- Identidad corporativa e institucional.
- Definición, elementos de la identidad, marcas, logotipos y manuales corporativos.
- La imagen corporativa: Identificación, clasificación y análisis de sus componentes.
- La expresión corporal. La imagen personal. Habilidades sociales.
- Tipos de imagen: real y proyectada.
- Factores de riesgo de imagen. Caracterización y valoración.
- La imagen del turismo español.

Comunicación con los clientes:

- Proceso de la comunicación.
- Canales de comunicación.
- Comunicación dentro y fuera de la empresa/institución.
- Comunicación no verbal.
- Comunicación verbal.
- Utilización de micrófonos y grupos audiovisuales
- Identificación y análisis de las técnicas de expresión oral y escrita.
- Variables de la atención al cliente:
 - o Identificación y análisis.
 - o Tipos de recursos.
 - o Caracterización y aplicación en el sector turístico.
 - o Desarrollo de la Atención al cliente: Definición de cliente y objetivos de la atención al cliente.
 - Modalidades de atención al cliente:
 - o Contacto directo:
 - . Aspecto lingüístico. Imagen emitida
 - . Lugar de acogida.
 - . Imagen personal
 - o Elementos del contacto no directo
 - Puntos clave de una buena atención al cliente según la fase de contacto de este con la empresa.
 - o Interés en prestar una correcta atención al cliente.
 - o Técnicas de dinamización e interacción grupal.
- Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias:
 - Quejas, reclamaciones y sugerencias.

- Diferencias entre la queja y la reclamación formal.
- Principales motivos de quejas del cliente de las empresas de hostelería y turismo.
- Técnicas y procedimientos utilizados en la reclamación de quejas
- Elementos de recogida de quejas, reclamaciones o sugerencias.
- Valoración de la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continúa.
- Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.
- Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.
- Diseño de manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.

Actitudes de atención al cliente:

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

Módulo: Marketing turístico.

Código: 0173

Caracterización del marketing turístico:

- Marketing. Concepto y terminología básica.
- Etapas
- Marketing turístico.
- Relación con el sector de la hostelería y el turismo.
- Características de los servicios y productos turísticos.
- Evolución de la función del marketing: Orientación hacia el consumidor.
- Enfoques de la dirección del marketing.
- El futuro del marketing.

Interpretación de la segmentación de mercados turísticos:

- Concepto de mercado
- El mercado turístico
- Concepto de segmentación y su utilidad.
- Requisitos para que la segmentación sea efectiva.
- Variables de segmentación más utilizadas en turismo.
- Aplicación de la segmentación al diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.
- Tipos de estrategias de cobertura del mercado.
- Posicionamiento en el mercado:
 - o Conceptos.
 - o Estrategias.
 - o Métodos.

- Mapas perceptuales.
- Instrumentos comerciales y compatibilidad de los segmentos.
- Identificación del marketing-mix y sus elementos:
 - Producto, precio, distribución/comercialización y promoción.
 - Definición, aplicación y estrategias.
 - El producto-servicio. Niveles y elementos.
 - La "servucción".
 - El ciclo de vida del producto y de los destinos turísticos.
 - Desarrollo y lanzamiento de los nuevos productos turísticos.
 - Políticas de marcas en el sector turístico.
 - Posicionamiento en el mercado
- o Conceptos
- o Estrategias
- Políticas de precios en el sector turístico:
 - Importancia como instrumento comercial.
 - Condicionantes.
 - Métodos de fijación de precios.
 - La Distribución/Comercialización
- o Introducción
- o Canales de distribución en el turismo
 - . Canal directo
 - . Canal indirecto
- La comunicación:
 - Definición, objetivos. La comunicación en el sector turístico.
 - El Mix de comunicación
- o La publicidad, las RRPP y las promociones de ventas/merchandising y su relevancia en el sector turístico.
 - o Materiales de comunicación.
 - o Los medios de comunicación de masas. Características
 - o Etapas en la producción de los mismos.
 - o Función de éstos en las empresas turísticas.
 - o Las ferias turísticas, Work shops, Fam-trips y otros.
- Análisis de las nuevas tecnologías aplicadas al marketing turístico:
 - Marketing directo en turismo y nuevas tecnologías.
 - Marketing en Internet.
 - Bases de datos. Creación y mantenimiento
 - Objetivos generales del desarrollo de una base de datos de marketing.
 - Marketing directo. Factores que influyen en su expansión.
 - Materiales soporte y de desarrollo de políticas de marketing directo.
 - El marketing directo y su desarrollo.

Caracterización del plan de marketing:

- Plan de marketing. Elementos y Finalidad.
- Conexiones y relaciones con otros ámbitos de la empresa e instituciones.
- Análisis y previsiones sobre los factores del entorno.
- Segmentación y público objetivo.
- Planes de acción: estrategias y tácticas.
- Objetivos y cuotas de ventas.
- Recursos necesarios para respaldar las estrategias y alcanzar los objetivos.
- Seguimiento y control del marketing.
- Presentación y promoción del plan.
- Auditoría ambiental del plan.

El consumidor/usuario de productos turísticos: Interpretación del proceso de decisión en el consumidor:

- El comportamiento del consumidor. Factores que influyen en el comportamiento de compra.
 - Factores internos: necesidades y motivaciones.
 - Factores externos: macroentorno, grupos sociales, la familia.
 - Necesidades y motivaciones de los consumidores.
 - Fases del proceso de decisión.
 - Postcompra y fidelización.
 - Tendencias de consumo.
 - Los nuevos consumidores en el sector turístico.
 - Bienestar y calidad de vida en el consumo.
 - Herramientas de control de la calidad y la satisfacción del cliente.

Implementación en empresas del sector turístico.

La economía de mercado y el marketing:

- Descripción y análisis de sistemas y conceptos básicos.
- El consumerismo.

o Descripción, concepto y caracterización de sus criterios.

o La evolución en España.

- La reacción de la empresa y su respuesta.

- Normativa que regula al consumidor y sus derechos en U.E y en España: legislación genérica y específica.

- Derechos y deberes de los consumidores.
- Reclamaciones.

Módulo: Dirección de alojamientos turísticos.

Código: 0174.

Contenidos:

Coordinación del área de alojamiento:

- Normativa estatal o autonómica de establecimientos de alojamiento turístico en la Región de Murcia.
- Concepto de planificación y terminología básica.
- Proceso de planificación.

- Utilización de herramientas de análisis y toma de decisiones empresariales.

DAFO.

- Concepto de organización empresarial.
- Principios, sistemas y tipos de organización.
- Departamentalización.
- Estructuras organizativas propias del alojamiento.
- Valoración positiva de las relaciones interdepartamentales.
- Diseño de organigramas.
- Descripción de puestos de trabajo.

Determinación de la rentabilidad económico-financiera de proyectos menores de inversión empresarial:

- Concepto de Patrimonio. Elementos y masas patrimoniales.
- Clasificación del patrimonio.
- Análisis de balances y cuenta de resultados.
- Análisis de la estructura financiera de la empresa.
- Análisis económico de la empresa.
- Concepto de inversión.
- Proceso de inversión.
- Tipos de inversión.
- Valoración y selección de inversiones.
- Concepto de financiación.
- Fuentes de financiación empresarial. Propias (autofinanciación y amortización) y externas.
 - Calculo de los costes de las fuentes de financiación. Selección de las mismas.
 - Valoración de la responsabilidad en la toma de decisiones sobre inversión y financiación.

- Simulación proyecto inversión empresarial

Control de la explotación económica:

- Concepto de presupuestos. Finalidad y funciones. Tipos de presupuestos.
- Análisis de la estructura de ingresos y gastos.
- Sistemas estandarizados de presentación de presupuestos.
- Control de presupuestos. Desviaciones y medidas correctoras.
- Control presupuestario de los departamentos productivos.

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

- Concepto, evolución, elementos y principios rectores de la calidad en el sector turístico a nivel estatal y en la Región de Murcia
 - Objetivos generales y objetivos instrumentales en el subsector de las empresas de alojamiento turísticos.
 - Gestión por procesos.
 - Manejo de las herramientas de gestión de la calidad:
 - Ciclo de gestión de la calidad. Autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas indicadores, sistema de encuesta, sistema de quejas y sugerencias.

Coordinación del sistema de gestión ambiental:

- Conciencia de una correcta gestión ambiental en los establecimientos de alojamiento turísticos.
- Gestión de residuos.
- Introducción a la gestión ambiental: Conceptualización. Características y sistemas de gestión ISO 14001:96 y EMAS.
- Análisis previo a la implantación de un sistema de gestión ambiental.
- Objetivos y Metas.
- Diseñar estructuras, responsabilidades y planes de formación en gestión medioambiental.
- Complimentación de la documentación.
- Control operacional.
- Planes de emergencia. Establecimiento.
- Capacidad de respuesta ante eventualidades.
- Seguimiento y medición.
- Gestión de las "No conformidades".
- Sistemas de auditorías: interna y externa.

Dirección de establecimientos de alojamiento rural:

- Establecimientos de alojamiento rural:
 - o Tipología de establecimientos de alojamiento rural
 - o Normativa autonómica y estatal
 - o Características específicas en la gestión de este tipo de establecimientos.
 - o Centrales de reservas y de distribución de alojamiento rural.
 - o Aplicaciones informáticas específicas para alojamientos rurales: Equipos y programas informáticos de usuario y de gestión.
 - o Aplicaciones informáticas de gestión de establecimientos rurales.
 - o Ayudas institucionales para la creación, gestión y comercialización de establecimientos rurales.
- Gestión ambiental de establecimientos rurales:
 - o Gestión de residuos.
 - o Medidas eco-responsables.
- El servicio en establecimientos de alojamiento rural:
 - o Ofertas gastronómicas de la zona. Elaboraciones y productos.
 - o Calidad en la prestación del servicio.
 - o Barreras naturales y arquitectónicas. Medidas para la accesibilidad en el medio rural.
- Planificación y organización de actividades en establecimientos rurales.
 - o Tipología de actividades en el medio rural.
 - o Oferta de actividades en el medio rural.
 - o Normativa sobre la práctica de actividades de agroturismo y turismo activo.
 - o Organización, medios humanos y materiales, medidas de protección y responsabilidades.
 - o Seguros de responsabilidad civil.

Módulo: Gestión del departamento de pisos.

Código: 0175

Contenidos:

Organización del departamento de pisos:

- Modelos característicos de organización del departamento de pisos: descripción y comparación.

- Organización de los espacios físicos de las zonas de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería.

- Ubicación y distribución en planta de equipos, máquinas y mobiliario.

- Métodos de trabajo:

o La planificación del trabajo.

o Métodos de mejora de la producción.

- Métodos de medición de la actividad productiva:

o Medición de tiempos: cronometraje.

o Métodos basados en la ergonomía.

o Métodos basados en la experiencia.

- Planes de trabajo del departamento de pisos.

- Recursos humanos y materiales.

- Confección de horarios y turnos de trabajo.

- Cálculo y asignación de tiempos.

- La organización y distribución de tareas.

Control de productos, materiales y equipamientos en el departamento de pisos.

- Métodos de identificación de necesidades de aprovisionamiento.

- Procesos de compras: Selección de proveedores. Solicitudes de compras. Recepción de los productos. Verificación y comprobación del pedido

- Sistemas y procesos de aprovisionamiento.

- Cálculo de los diferentes niveles de stocks del almacén

- Realización de inventarios.

- Valoración de existencias.

- Importancia del orden en el almacén.

- Cumplimiento de las normas de gestión ambiental en el almacén.

- Maquinaria y equipos del área de pisos, zonas comunes, lavandería y lencería.

- Maquinaria de pisos, descripción y aplicaciones.

- Maquinaria y equipos del área de lavandería-lencería.

- Mantenimiento.

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

- Objetivos, funciones y relaciones con otros departamentos.

- Competencias del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería en materia de mantenimiento de instalaciones, equipos y mobiliario.

- Tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto.

- Elaboración y cumplimentación de documentación. Control del nivel de conservación de las instalaciones.

- Normativa de seguridad e higiene laboral.

Supervisión y puesta a punto de las unidades de alojamiento y zonas comunes:

- Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de limpieza de equipos y mobiliario y de tratamiento de superficies.

- Aplicaciones de los equipos y materiales básicos.

- Ejecución y de control de resultados.

- Programas de limpieza de locales, instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento.

- Análisis y evaluación de productos de limpieza. Rendimientos. Condiciones para su utilización. Riesgos: identificación, causas más comunes y prevención.

- 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.

- Organización y funcionamiento del subdepartamento de lavandería y lencería.

- Procesos y métodos de la higienización y puesta a punto de ropa

- Procedimientos de bajas y descartes.

- Establecimiento de rutinas de adecuadas de mantenimiento preventivo.

- Coordinación de los procesos de lavado, planchado y costura.

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

- Pulcritud y orden en la realización de los procesos de pisos, lavandería y lencería.

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

- Identificación de estilos y tendencias arquitectónicas del mobiliario de pisos y áreas públicas.

- Clasificación, descripción y medidas básicas del mobiliario según características, funciones, aplicaciones, tipo y categoría del alojamiento.

- Ubicación y distribución.

- Recursos y tipos de decoración. Ambientación musical. Sistemas de iluminación. Aplicaciones.

- Revestimientos, alfombras y cortinas: clasificación, caracterización según tipo, categoría y fórmula de alojamiento.

- Técnicas decorativas: clasificación, descripción y aplicación. Decoración floral y frutal: análisis de técnicas y aplicaciones.

- Valoración de las técnicas de decoración y ambientación en los establecimientos de alojamiento turísticos. Valoración de las nuevas tendencias, estilos y diseño de las empresas de alojamientos turísticos.

Módulo profesional: Recepción y reservas.

Código: 0176

Contenidos:

Supervisión del departamento de recepción:

- Organización del departamento de recepción y sus diferentes subdepartamentos
 - Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
 - Aplicación de técnicas de negociación a la hora de organizar y gestionar los recursos humanos, materiales y económicos.
 - Descripción de las relaciones del jefe de recepción con otros jefes de departamentos y dirección del establecimiento de alojamiento turístico.
 - Integración en el grupo y actividad.
 - Dinamización de las reuniones a la hora de organizar y controlar las actividades de recepción.
 - Control del personal:
 - o Establecimiento de planes de trabajo y priorización de tareas.
 - o Determinar las necesidades de personal.
 - o Cumplimiento los objetivos de productividad.
 - o Asignación de turnos y tareas de trabajo.
 - Adaptación al contexto a la hora de controlar, organizar e innovar el departamento de recepción.

Optimización de la ocupación del establecimiento:

- Operaciones de reservas.
 - Objetivos, funciones y tareas del subdepartamento de reservas.
 - Oferta en los establecimientos de alojamiento turísticos: unidades de alojamiento, servicios, complementos, planos de distribución del establecimiento.
- Tipos de clientes.

- Fuentes y sistemas de reservas. Tipos de reservas.
- Contratos de alojamiento. Negociación.
- Diseño de tarifas según fuentes de reservas, clientes, nivel de ocupación.
- Procedimiento de toma de reservas. Individuales, grupos, contingentes.
- Cancelación, modificación y penalizaciones.
- Correcta toma de reservas y su gestión posterior.
- Control de la ocupación. Overbooking. Sobreocupación. Lista de llegadas.
- Hojas, Listados y libro de reservas.
- Sistemas informáticos de gestión de reservas.
- Archivo histórico de reservas.
- Documentación de reservas. Gestión, información y coordinación interdepartamental.
- Normativa legal sobre precios, garantías y reservas.

Formalización de operaciones previas a la entrada del cliente:

- Medios en la formalización de reservas: Atención telefónica y recepción/emisión de e-mails y fax

- Control de la disponibilidad de unidades de alojamiento.
- Overbooking y Sobreocupación: Concepto. Causas. Soluciones de prevención y de resolución cuando ya se ha producido.
- Valoración de una correcta gestión de la ocupación.
- Non-shows.
- Criterios de funcionalidad a la hora de asignar unidades de alojamiento.
- Descripción del intercambio de información entre la recepción y otros departamentos y viceversa.
- Procedimientos de admisión de clientes con o sin reservas.(walking).
- Documentación relativa a la entrada del cliente.
- Registro de clientes. Métodos de registro anticipado de clientes.
- Tipos de información al cliente: Información interna del establecimiento.
Información externa.

- Aplicación y cumplimiento de la normativa legal en vigor.

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

- La atención al cliente: la acogida y puntos clave de una buena atención al cliente en su estancia.

- Tipos de listados operativos.
- Documentos propios del departamento de reservas
 - o Planning.
 - o Rack.
 - o Slip.
 - o Cardex
 - o Hoja de reserva.
 - o Contrato de hospedaje (bienvenido).
 - o Otros documentos de control.

- Modificación de los servicios contratados: A petición del cliente. Por exigencias del establecimiento.

- Procedimientos y servicios de recepción y consejería: Control de equipajes, correspondencia, mensajería, despertador, cambio de moneda, alquiler de cajas fuertes, reservas o venta de servicios externos o internos, venta de pequeños artículos, entre otros.

- Registro y valoración de consumos.
- Empatía en la prestación de servicios durante la estancia del cliente.

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

- Tipos de listados de salida.
- Información a los departamentos afectados por la salida de clientes.
- Cuentas de facturación. Cargos. Abonos. Mixtos.
- Diagrama del proceso de facturación.
- Documentación y archivo relativo a la facturación y cobro.
 - o Factura
 - o Partes de control

- o Vale de varios
- o Transferencia de comisiones
- o Otros documentos de facturación y cobro
 - Sistemas de cobro: Cobro en efectivo, tarjeta, cheques de viaje o con bono de agencia. Cobro de contratos de alojamiento. Invitaciones. Gratuidades. Liquidación de comisiones.
 - Políticas de crédito. Comisiones. Riesgos.
 - Reconocimiento y aplicación de la normativa legal relativa al pago y cobro en general y del sector turístico en particular.
 - Diligencia en las operaciones de cobro.
 - Realización de los procesos de post-estancia del cliente y valoración de su importancia desde un punto de vista comercial y de fidelización del cliente.

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

- Concepto de la seguridad en el alojamiento.
- El servicio de seguridad: equipos, instalaciones y formación del personal.
- Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos.
 - Procedimientos en caso de emergencia: Planes de seguridad y emergencia.
 - Seguros. Riesgos que cubren.
 - Normativa legal en vigor en materia de seguridad y prevención en establecimientos de alojamiento turístico.

Modulo: Recursos humanos en el alojamiento

Código: 0177.

Contenidos:

Selección de personal:

- Planificación de plantillas en las empresas de alojamientos turísticos.
- Diseño de procesos de previsión de personal.
- Métodos de definición de puestos de trabajos en las empresas de hostelería y turismo. Métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados en Alojamiento
 - Selección de trabajadores. Métodos.
 - Fuentes de reclutamiento. Técnicas de selección de personal.
 - Establecimiento de áreas de responsabilidad, funciones y tareas del personal dependiente.
 - Medición y evaluación de tiempos de trabajo.
 - Principios deontológicos característicos en el marco de cada departamento o área del establecimiento.
 - Utilización eficiente de las herramientas de planificación y previsión de plantillas.
 - Respeto y valoración de las opiniones de los diferentes responsables departamentales.

Planificación de recursos humanos:

- Meticulosidad en la planificación y evaluación de la integración del personal de nueva incorporación.
- Normativa laboral.
- Convenios Colectivos que afecten a Hostelería y Turismo
- Identificación de las Técnicas de dirección.
- Herramientas de gestión de personal.
- Técnicas de comunicación: recepción y emisión de instrucciones e información, intercambio de ideas y opiniones.
- Valoración de las opiniones de los miembros del equipo de trabajo.
- Fomento de la participación en la aportación de ideas, opiniones y sugerencias del personal dependiente.
- Asignación tareas y planes de trabajo.
- Toma de decisiones. Liderazgo y técnicas de dirección.
- Sistemas de dirección y tipos de mando/ liderazgo
- Motivación. Diseño de políticas de incentivos a la producción.

Integración del personal dependiente a la estructura organizativa:

- Definición y objetivos de la organización de los recursos humanos.
- Integración en las necesidades del grupo los objetivos, políticas o directrices empresariales.
- Manuales de acogida del personal de nueva incorporación por áreas o departamentos.
- Diseño de programas de adaptación.
- Programas de formación: análisis, comparación y propuestas.
- Descripción y selección de objetivos a alcanzar y evaluación del desempeño profesional.
- Técnicas de comunicación y motivación adaptadas a la integración del personal.

Dirección de personal:

- Funciones más representativas por departamentos.
- Sistemas de asignación de funciones entre el personal dependiente.
- Diseño de turnos según variables.
- Rangos.
- Definición y asignación entre el personal dependiente.
- Elaboración de cuadrantes de horarios y días libres.
- Simulaciones. Manejo de técnicas de programación del trabajo
- Planificación calendario de vacaciones.
- Rigurosidad en el diseño.
- Asignación de funciones, turnos, horarios, rangos y calendario de vacaciones.
- Resolución de conflictos laborales de carácter circunstancial. Negociación.
- Formación del personal.
- Motivación del personal

Módulo: Comercialización de eventos.

Código: 0178.

Contenidos:

Comercialización de eventos:

- Eventos típicos y especiales ofertados por las empresas de establecimientos de alojamiento turísticos.
- Tipología de reuniones y eventos: congresos, convenciones, viajes de incentivo, exposiciones y ferias, eventos deportivos y otros.
- Definición de servicios que componen cada evento. Tipología: bases y complementarios.
 - Variables de la demanda de servicio de eventos.
 - Diseño de precios para cada evento.
 - Presupuestación.
 - Distribución de la oferta.
 - La comunicación en la comercialización de eventos. Fases y objetivos.
 - Evaluación de las acciones comerciales programadas.
 - Diseñar y operar bases de datos de clientes y proveedores de servicios externos.

- Creatividad en el diseño de la comercialización.

- Nuevas tendencias en eventos.

Organización del departamento de comercialización de eventos:

- Tipos de organización del departamento.
- Gestión de control por objetivos.
- Gestión por procesos.
- Grupos de trabajo.
- Gestión por objetivos económicos.
- Investigación de mercado.
 - El mercado de eventos. Los promotores de eventos. Las entidades colaboradoras y los patrocinadores
 - Elaboración de sistemas de mejora o creación de nuevos productos.
 - Calculo de los niveles óptimos de venta de cada producto ofertado.
 - Selección de proveedores.
 - Operación de aplicaciones informáticas.
 - Integración del trabajo individual en el colectivo.
 - Programación de la logística y de los recursos humanos
 - Valoración de los objetivos departamentales.
 - Diseño de cronogramas.

Planificación de eventos:

- Servicios generales del establecimiento de alojamientos turísticos.
- Fases del proyecto de un evento: planificación, organización, desarrollo y evaluación final del evento.
 - La oferta de los organizadores de eventos. Público objetivo. Canales de distribución. Acciones y soportes promocionales.

- La oferta específica: características y presentación. Fuentes de información sobre eventos.

- Documentos de planificación y control de la disponibilidad.
- Adaptación con criterio profesional a las demandas de los clientes.
- Modalidades de organización de eventos.
- Técnicas y procedimientos de negociación.
- Valoración de la necesidad de contratación de servicios externos.
- Elaboración del presupuesto general del evento y servicio por servicio.
- Métodos de comunicación con los clientes.
- Condiciones y garantías de pago.
- Gestión documental.
- Pulcritud y sistemática del trabajo realizado.
- Desarrollo del evento.
- Métodos de supervisión y control de servicios.
- Sistemas de montaje en función del evento a organizar.

Supervisión de eventos:

- Métodos de supervisión y control de servicios.
- Merchandising: Definición. Objetivos. Elementos y técnicas.
- Capacidad de respuesta ante los imprevistos.
- Diseño de los métodos de autorización y confirmación de servicios extras.
- Sistemas de control de acceso a los eventos organizados.
- Diseño de cuestionarios de evaluación.
- Cierre del evento operado. Control del cierre.
- Seguimiento del proyecto. Actuaciones ante desviaciones.
- Evaluación de servicios y suministros.
- Supervisión y control del desarrollo del evento
- Tabulación y proceso de la información proporcionada por los cuestionarios de satisfacción.

- Documentación contable.

- Implementación de un proceso de resolución de rectificaciones de la facturación.

- Medios de comunicación.
- Atenciones post-venta.
- Amabilidad y empatía con clientes y proveedores
- La participación en la mejora de la calidad. Herramientas y propuestas de mejora

Modulo: Inglés

Código: 0179.

Contenidos:

Reconocimiento de información en discursos orales:

- Mensajes profesionales del sector y cotidianos.
- Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.

- Terminología específica del sector de la Gestión del Alojamiento.
 - Ideas principales y secundarias.
 - Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de cantidad, condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales, conectores, y otros elementos de coherencia y cohesión de la frase.
 - Otros recursos lingüísticos: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
 - Diferentes acentos y registros de la lengua oral.
- Interpretación y comprensión de mensajes escritos:
- Comprensión de mensajes breves, textos, artículos básicos profesionales del sector y cotidianos.
 - Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax: terminología específica del sector turístico.
 - Ideas principales e ideas secundarias.
 - Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, I wish + pasado simple o perfecto, I wish + would, If only; uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales, conectores, y otros elementos de coherencia y cohesión de la frase.
 - Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
 - Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
 - Otros elementos de articulación del discurso: enumeración, focalización, conclusión.
- Producción de mensajes orales:
- Mensajes orales:
 - o Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
 - o Terminología específica del sector turístico.
 - Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de cantidad, condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales, conectores, y otros elementos de coherencia y cohesión de la frase.
 - o Otros recursos lingüísticos: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
 - o Expresión fónica, entonación y ritmo. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.
 - o Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
 - Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:
 - o Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
 - o Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.
 - o La entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.
 - o Uso de estrategias para hacer efectiva la comunicación: lenguaje no verbal.

Emisión de textos escritos:

- Expresión y cumplimentación de documentos y textos profesionales del sector y cotidianos.

o Currículum vitae y otros documentos específicos propios de soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.

o Terminología específica del sector de la hostelería.

o Ideas principales y secundarias.

o Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, etc.

- Relaciones lógicas y sus conectores: oposición y contraste, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.

- Nexos.

- Derivación: formación de adjetivos y sustantivos.

- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Coherencia textual:

o Adecuación del texto al contexto comunicativo.

o Tipo y formato de texto.

o Variedad de lengua. Registro.

o Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.

o Inicio del discurso e introducción del tema.

o Desarrollo y expansión: Ejemplificación.

o Conclusión y resumen del discurso.

o Uso de los signos de puntuación.

- Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua inglesa.

- Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.

- Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional, con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

- Reconocimiento de la lengua extranjera como instrumento valioso para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.

- Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores.

Módulo: Segunda lengua extranjera. (Francés)

Código 0180

Contenidos:

Reconocimiento de información en mensajes orales:

- Comprensión de mensajes orales en situaciones diversas: habituales, personales y profesionales.

- Mensajes sencillos directos, telefónicos y procedentes de diversas fuentes de comunicación"

- Terminología específica del sector turístico.
- Ideas principales y secundarias.
- Recursos gramaticales: Estructura de la oración, tiempos verbales, nexos.
- Otros recursos lingüísticos: Acuerdos y desacuerdos, opiniones y consejos.

Interpretación de mensajes escritos:

- Comprensión de documentos sencillos relacionados con situaciones tanto de la vida profesional como cotidiana (hojas de reclamaciones, quejas, solicitudes de reserva, cuestionario de satisfacción, entre otros).

- Terminología específica del sector turístico.
- Ideas principales y secundarias.
- Síntesis de ideas al leer documentos escritos de uso cotidiano en el contexto profesional (correos electrónicos, faxes, reclamaciones, entre otros).
- Recursos gramaticales: Estructura de la oración, tiempos verbales y nexos.
- Utilización de fórmulas y estructuras propias del lenguaje formal y de cortesía. Uso de vous, tu y on.

- Relaciones temporales básicas: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.

Producción de mensajes orales:

- Creación de la comunicación oral
- o Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
- o Participación en conversaciones y exposiciones relativas a situaciones de la vida profesional.

o Terminología específica del sector turístico.

o Expresión fónica, entonación y ritmo. La "liaison".

o Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

o Aplicación de las principales estructuras formales: elementos de la frase, tiempos verbales y nexos.

- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:

o Normas que rigen los intercambios orales y el uso de la palabra.

o La interacción oral: expresión de asentimiento, desacuerdo, petición de aclaración o repetición, etc.

o La entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

Elaboración de textos escritos:

- Redacción de documentos "modelo" específicos relacionados con aspectos profesionales.

o Curriculum vitae y otros documentos específicos propios de soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.

o Utilización selectiva de la terminología específica, usando en cada caso la acepción adecuada en función del contexto.

o Aplicación de las principales estructuras formales: elementos de la frase, tiempos verbales y nexos.

o Relaciones temporales básicas: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

o Relaciones lógicas de las oraciones y sus nexos: "mais", "parce que", "car" "alors", "donc", "pour + infinitivo", "malgré + nom", entre otros.

- Aplicación de fórmulas y estructuras propias de la comunicación escrita:

o Fórmulas epistolares: Estructuras de encabezamiento, desarrollo y despedida.

o Estructura y componentes de un e-mail, fax, burofax, así como de otros documentos de uso habitual en un contexto profesional.

o Coherencia textual.

- Tipo y formato de texto:

o Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.

o Uso de los signos de puntuación.

Aplicación de actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación:

- Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países francófonos.

- Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.

- Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional, con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

- Reconocimiento de la lengua extranjera como instrumento valioso para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.

- Uso de registros adecuados según el contexto, el interlocutor y la intención comunicativa.

Módulo Profesional: Formación y orientación laboral.

Código: 0182

Contenidos

Búsqueda activa de empleo.

- La formación permanente como vía para el empleo. La formación profesional.

- Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del técnico superior en gestión de alojamientos turísticos.

- Análisis de los intereses, aptitudes, actitudes y motivaciones personales para la carrera profesional. Especial referencia al ámbito de la gestión de alojamientos turísticos.

- El mercado laboral en España y en la Región de Murcia. Tendencias: profesiones con demanda y profesiones en receso.

- Itinerarios formativos: fijación de objetivos y medios para alcanzarlos.

- Identificación de itinerarios formativos relacionados con el técnico superior en gestión de alojamientos turísticos.

- Definición y análisis del sector profesional del técnico superior en gestión de alojamientos turísticos.

- La búsqueda de empleo

o Fuentes de información:

- . Medios de comunicación, bolsas de trabajo, agencias de colocación, empresas de trabajo temporal.
- . Los Servicios Públicos de Empleo. El Servicio Regional de Empleo y Formación de la Comunidad de Murcia (SEF)
 - . El trabajo en la Administración Pública. La oferta pública de empleo. El Empleo público en la Unión Europea.
 - . Internet como recurso en la búsqueda de empleo.
 - o Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo:
 - . La Carta de Presentación
 - . El Currículum Vitae
 - . La entrevista de selección de personal
 - . Los test y las pruebas de selección
 - Proceso de búsqueda de empleo en empresas del sector de la gestión de alojamientos turísticos.
 - Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa. Herramientas informativas: Europass, Ploteus, entre otros.
 - Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional. El autoempleo en el sector de la gestión de alojamientos turísticos.
 - El proceso de toma de decisiones.
 - Gestión del conflicto y equipos de trabajo
 - Equipos de trabajo: concepto y características.
 - Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.
 - Equipos de trabajo en el sector de la gestión de alojamientos turísticos según las funciones que desempeñan.
 - La participación en el equipo de trabajo. Análisis de los posibles roles de sus integrantes.
 - Definición de conflicto: tipos, características, fuentes y etapas.
 - Métodos para la resolución o supresión del conflicto: negociación, mediación, conciliación y arbitraje.
 - La motivación en los equipos de trabajo. Importancia y técnicas.
 - Contrato de trabajo
 - El Derecho del Trabajo. Concepto, objeto, fuentes.
 - Intervención de los poderes públicos y agentes sociales en las relaciones laborales:
 - o La Administración Laboral: estatal y autonómica.
 - o La Jurisdicción Social
 - o Agentes sociales: sindicatos y organizaciones empresariales.
 - Análisis de la relación laboral individual. Elementos
 - Relaciones laborales de carácter especial y actividades excluidas del Derecho Laboral.
 - El contrato de trabajo. Concepto, elementos y eficacia. El período de prueba.

- Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación.
- Derechos y deberes derivados de la relación laboral.
- Condiciones de trabajo:
 - o Tiempo de trabajo: jornada, horarios y períodos de descanso.
 - o Salario y garantías salariales.
- El recibo de salarios. Concepto. Elementos que lo integran. Cumplimentación. Calculo de bases y cuotas de cotización.
- Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo. Causas y efectos.
- Representación de los trabajadores.
- La negociación colectiva. Concepto, objetivos e importancia.
- Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del técnico superior en gestión de alojamientos turísticos.
 - Situaciones de conflicto colectivo, huelga y cierre patronal.
 - Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad, beneficios sociales, entre otros.
 - Internet como fuente de recursos en materia laboral.
- Seguridad Social, empleo y desempleo
 - El Sistema de la Seguridad Social. Concepto y finalidad.
 - Estructura del Sistema de la Seguridad Social. Régimen general y regímenes especiales.
 - Determinación de las principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.
 - La acción protectora de la Seguridad Social. Principales contingencias y prestaciones.
 - Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo. Duración y cálculo de prestaciones.
 - Internet como fuente de recursos en materia de Seguridad Social.
- Evaluación de riesgos profesionales
 - La cultura preventiva en la empresa.
 - Trabajo y salud. Valoración de la relación entre trabajo y salud: los riesgos profesionales. Análisis de factores de riesgo:
 - o Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad
 - o Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales
 - o Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psico-sociales. Carga de trabajo, fatiga e insatisfacción laboral.
 - o Condiciones de trabajo y riesgos específicos en el sector de la gestión de alojamientos turísticos.
 - La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.
 - Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgos detectadas.

- Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Otras patologías derivadas del trabajo.
- La siniestralidad laboral en España y en la Región de Murcia.
- Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales. Ley de Prevención de Riesgos Laborales y principales reglamentos de desarrollo.
 - Planificación de la prevención de riesgos en la empresa.
- Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
- Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- Gestión de la prevención en la empresa. Modalidades de organización preventiva.
 - Documentación de la prevención en la empresa.
 - o El Plan de Prevención de riesgos laborales.
 - o La evaluación de riesgos.
 - o Planificación de la prevención en la empresa.
 - o Notificación y registro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Principales índices estadísticos de siniestralidad.
 - o El control de la salud de los trabajadores.
 - La gestión de la prevención en una pyme relacionada con la gestión de alojamientos turísticos.
 - Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
 - Elaboración de un plan de emergencia en un centro de trabajo de gestión de alojamientos turísticos.
 - Representación de los trabajadores en materia preventiva.
 - Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.
 - Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa
 - Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva. Señalización de seguridad.
 - Protocolo de actuación ante una situación de emergencia. Simulacros
 - Primeros auxilios: principios básicos de actuación.

Módulo Profesional: Empresa e Iniciativa Emprendedora.

Código: 0183

Contenidos:

Iniciativa emprendedora:

- La iniciativa emprendedora como motor de la economía. La cultura emprendedora.
- Factores claves de los emprendedores: iniciativa, creatividad, formación, capacidad de colaboración y de asumir riesgos, entre otros.
- La actuación de los emprendedores como empleados de una empresa del sector de la gestión de alojamientos turísticos.
- La actuación de los emprendedores como empresarios de una pequeña empresa en el sector de gestión de alojamientos turísticos.
- La actuación de los emprendedores como empresarios de una empresa de economía social en el sector de gestión de alojamientos turísticos.

- Innovación y desarrollo económico. Emprendedores e innovación en la Región de Murcia. Programas de apoyo.

- Principales características de la innovación en la actividad de la gestión de alojamientos turísticos (materiales, tecnología, organización de la producción, etc.).

- El empresario. Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial.

La empresa y su entorno:

- Concepto, objetivos y funciones básicas de la empresa.

- La empresa como sistema y organización.

- Cultura y ética empresarial. La imagen corporativa de la empresa.

- La empresa y su entorno: general y específico.

- Análisis del entorno general de una "pyme" del sector de gestión de alojamientos turísticos.

- Análisis del entorno específico de una "pyme" del sector de gestión de alojamientos turísticos.

- Relaciones de una "pyme" del sector de gestión de alojamientos turísticos con su entorno.

- Relaciones de una "pyme" del sector de gestión de alojamientos turísticos con el conjunto de la sociedad.

- La responsabilidad social de la empresa. El balance social. Costes y beneficios sociales derivados de la actividad empresarial.

- Balance social de una empresa dedicada al sector de gestión de alojamientos turísticos. Principales costes y beneficios sociales que implican.

Creación y puesta en marcha de una empresa.

- La empresa y el empresario. Tipos de empresa. Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial.

- Plan de empresa: concepto y contenido.

- La idea de negocio como origen de la actividad empresarial.

- La idea de negocio en el ámbito del sector de gestión de alojamientos turísticos.

- Plan de empresa: El estudio de mercado. Plan de Marketing.

- Plan de producción

- Plan de personal: los recursos humanos en la empresa.

- Estudio de viabilidad económica y financiera. Ingresos y costes.

- Fuentes de financiación: propias y ajenas. Ayudas para la creación de empresas. Previsiones de tesorería, cuenta de resultados y balance. Análisis de la información contable: solvencia, liquidez y rentabilidad, entre otros.

- Viabilidad económica y viabilidad financiera de una "pyme" del sector de gestión de alojamientos turísticos.

- Elección de la forma jurídica. Modalidades. Criterios de elección. El empresario individual. Las sociedades. Comunidades de Bienes. Las franquicias como opción empresarial.

- Trámites administrativos para la constitución de una empresa. La ventanilla única empresarial. Gestión de ayudas y subvenciones.

- La fiscalidad en las empresas. Obligaciones fiscales de las empresas. Impuestos que afectan a las empresas: IRPF, Impuesto de Sociedades, I.V.A y otros. Nociones básicas y calendario fiscal. Obligaciones fiscales de una empresa relacionada con el sector de la gestión de alojamientos turísticos.

Función administrativa.

- Concepto de contabilidad y nociones básicas.

- Análisis de la información contable: documentos de compraventa: pedido, albarán, factura y otros. Documentos de pago: letra de cambio, cheque y pagaré y otros.

- Obligaciones fiscales de las empresas.

- Fuentes de información y asesoramiento para la puesta en marcha de una pyme.

- Gestión administrativa de una empresa del sector de gestión de alojamientos turísticos.

- Plan de empresa de una pyme relacionada con la gestión de alojamientos turísticos: idea de negocio, plan de marketing, plan de producción, recursos humanos, estudio de viabilidad económica y financiera, elección de la forma jurídica, trámites administrativos y gestión de ayudas y subvenciones.

- Aplicaciones informáticas para la creación y puesta en marcha de una empresa.

Módulo Profesional: Formación en Centros de Trabajo

Código: 0184

Contenidos:

Identificación de la estructura y organización empresarial:

- Estructura y organización empresarial del sector del alojamiento turístico.

- Actividad de la empresa y su ubicación en el sector del alojamiento turístico.

- Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos

- Organigrama logístico de la empresa. Proveedores, clientes y canales de comercialización.

- Procedimientos de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo.

- Recursos humanos en la empresa: requisitos de formación y de competencias profesionales, personales y sociales asociadas a los diferentes puestos de trabajo.

- Sistema de calidad establecido en el centro de trabajo.

- Sistema de seguridad establecido en el centro de trabajo.

Aplicación de hábitos éticos y laborales:

- Actitudes personales: empatía, puntualidad

- Actitudes profesionales: orden, limpieza, responsabilidad y seguridad.

- Actitudes ante la prevención de riesgos laborales y ambientales.

- Jerarquía en la empresa. Comunicación con el equipo de trabajo.

- Documentación de las actividades profesionales: métodos de clasificación, codificación, renovación y eliminación.

- Reconocimiento y aplicación de las normas internas, instrucciones de trabajo, procedimientos normalizados de trabajo y otros, de la empresa.

Ejecución y coordinación de las actividades del área de pisos:

- Organización e instrucciones de la actividad del área de pisos.
- Elementos, materiales y productos.
- Criterios y normas de almacenamiento, clasificación y control de la lencería.
- Ejecución y supervisión de los procesos relacionados.
- Elementos y técnicas de decoración en las diferentes áreas del alojamiento.

Ejecución y coordinación de las actividades del área de reservas, recepción y conserjería:

- Oferta de servicios del establecimiento.
- Documentación de cada proceso del área de reservas, recepción y conserjería.

Anexo II

ESTRUCTURA DEL MÓDULO PROFESIONAL DE INGLÉS TÉCNICO PARA GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS, INCORPORADO POR LA REGIÓN DE MURCIA

**Módulo Profesional: Inglés técnico para Gestión de alojamientos
turísticos**

Código: IN3GAK

INTRODUCCIÓN

Los retos que se derivan de la pertenencia a la Unión Europea y de la globalización del mundo laboral requieren el dominio de una lengua extranjera para asegurar el acceso al mercado de trabajo de los estudiantes de la Región de Murcia en las mejores condiciones posibles. Las relaciones profesionales dentro de esta esfera precisan el dominio de una lengua extranjera como vehículo de comunicación, lo que aconseja la implantación de esta disciplina dentro de los planes de estudio de los Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior.

El módulo profesional Inglés técnico para Gestión de alojamientos turísticos tiene como referencia las directrices marcadas en el "Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza y evaluación".

La intención del módulo profesional es permitir a los alumnos utilizar el idioma de manera adecuada tanto en la vertiente oral como en la escrita, en situaciones cotidianas relacionadas con sus necesidades profesionales, en interacción con otros hablantes o en la producción y comprensión de textos, ya sean de interés general o relacionados con su familia profesional, lo cual contribuye a las competencias básicas a las que alude el artículo 6 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Contribución a las competencias generales del título y a los objetivos generales del ciclo formativo.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias a), b), c), g), m), o) y p) del título y los objetivos generales a), c), f), h), l), ñ), o), p) y q) del ciclo formativo.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Utilizar la lengua oral para interactuar en situaciones habituales de comunicación y en situaciones propias del sector profesional.

Criterios de evaluación:

- Participar espontáneamente en conversaciones relacionadas con situaciones habituales o de interés así como con situaciones propias de su ámbito profesional.

- Utilizar las estrategias necesarias para resolver las dificultades durante la interacción.

- Identificar elementos de referencia y conectores e interpreta la cohesión y coherencia de los mismos.

- Expresar con fluidez descripciones, narraciones, explicaciones, opiniones, argumentos, planes, deseos y peticiones en cualquier contexto cotidiano.

- Comprender información general e identifica detalles relevantes en mensajes emitidos cara a cara o material emitido por los medios de comunicación sobre temas habituales o de interés personal así como sobre temas propios de su familia profesional siempre que la articulación de la lengua sea clara y relativamente lenta.

- Utilizar los conocimientos adquiridos sobre el sistema lingüístico estudiado tanto en la pronunciación de sus mensajes como en la comprensión de los ajenos.

2. Comprender textos escritos de interés general o relacionados con la profesión.

Criterios de evaluación:

- Encontrar información específica en textos claros y en lengua estándar de un área conocida.

- Comprender la información general y específica e identificar el propósito comunicativo de textos de diversos géneros.

- Identificar la estructura de la información en los textos técnicos relacionados con su área de trabajo.

- Utilizar el contexto para localizar una información determinada.

- Utilizar fuentes diferentes con el fin de recabar una información necesaria para la realización de una tarea.

- Utilizar los conocimientos adquiridos sobre el sistema lingüístico estudiado para la comprensión de los textos.

3. Escribir textos con fines diversos y sobre temas conocidos y temas relacionados con la profesión respetando los elementos de cohesión y coherencia.

Criterios de evaluación:

- Producir textos continuados y marcar la relación entre ideas con elementos de cohesión y coherencia.

- Utilizar las estructuras y el léxico adecuado en los escritos profesionales: cartas, emails, folletos, documentos oficiales, memorandos, respuestas comerciales y cualquier otro escrito habitual en su ámbito laboral.

- Expresar descripciones, narraciones, explicaciones, opiniones, argumentos, planes, deseos y peticiones en contextos conocidos.

- Tomar notas, resumir y hacer esquemas de información leída o escuchada.
- Respetar las normas de ortografía y puntuación.
- Presentar sus escritos de forma clara y ordenada.
- Utilizar los conocimientos adquiridos sobre el sistema lingüístico estudiado para la elaboración de los textos.

4. Valorar la importancia del inglés como instrumento para acceder a la información y como medio de desarrollo personal y profesional.

Criterios de evaluación:

- Identificar y mostrar interés por algunos elementos culturales o geográficos propios de los países y culturas donde se habla la lengua extranjera que se presenten de forma explícita en los textos con los que se trabaja.
- Valorar la lengua extranjera como instrumento de comunicación en los contextos profesionales más habituales.
- Mostrar interés e iniciativa en el aprendizaje de la lengua para su enriquecimiento personal.
- Utilizar las fórmulas lingüísticas adecuadas asociadas a situaciones concretas de comunicación: cortesía, acuerdo, desacuerdo...

Contenidos:

Uso de la lengua oral

- Participación en conversaciones que traten sobre su área de trabajo o sobre asuntos cotidianos.
- Fórmulas habituales para iniciar, mantener y terminar situaciones comunicativas propias de su familia profesional: presentaciones, reuniones, entrevistas, llamadas telefónicas...
- Identificación de elementos de referencia y conectores e interpretación de la cohesión y coherencia de los mismos.
- Uso adecuado de fórmulas establecidas asociadas a situaciones de comunicación oral habituales o de interés para el alumno.
- Escucha y comprensión de información general y específica de mensajes emitidos cara a cara o por los medios audiovisuales sobre temas conocidos.
- Producción oral de descripciones, narraciones, explicaciones, argumentos, opiniones, deseos, planes y peticiones expresados de manera correcta y coherente.
- Resolución de los problemas de comprensión en las presentaciones orales mediante el uso de estrategias: ayuda del contexto, identificación de la palabra clave, y de la intención del hablante.
- Producción de presentaciones preparadas previamente sobre temas de su familia profesional, expresadas con una adecuada corrección gramatical, pronunciación, ritmo y entonación.

Uso de la lengua escrita

- Comprensión de información general y específica en textos de diferentes géneros sobre asuntos cotidianos y concretos y sobre temas relacionados con su campo profesional.
- Técnicas de localización y selección de la información relevante: lectura rápida para la identificación del tema principal y lectura orientada a encontrar una información específica.

- Uso de elementos lingüísticos y no lingüísticos para la inferencia de expresiones desconocidas.

- Uso y transferencia de la información obtenida a partir de distintas fuentes, en soporte papel o digital, para la realización de tareas específicas.

- Composición de textos de cierta complejidad sobre temas cotidianos y de temas relacionados con su familia profesional utilizando el léxico adecuado, los conectores más habituales y las estrategias básicas para la composición escrita: planificación, textualización y revisión.

- Uso de las estructuras y normas de los escritos propios del campo profesional: cartas, informes, folletos, emails, pedidos y respuestas comerciales, memorandos, currículum y otros.

- Uso correcto de la ortografía y de los diferentes signos de puntuación.

- Interés por la presentación cuidada de los textos escritos, en soporte papel o digital.

Aspectos socioprofesionales

- Valoración del aprendizaje de la lengua como medio para aumentar la motivación al enfrentarse con situaciones reales de su vida profesional.

- Interés e iniciativa en la comunicación en lengua extranjera en situaciones reales o simuladas.

- Reconocimiento del valor de la lengua para progresar en la comprensión de la organización empresarial.

- Identificación y respeto hacia las costumbres y rasgos culturales de los países donde se habla la lengua extranjera.

- Uso apropiado de fórmulas lingüísticas asociadas a situaciones concretas de comunicación: cortesía, acuerdo, discrepancia...

Medios lingüísticos utilizados

- Uso adecuado de expresiones comunes y del léxico propio de la familia profesional.

- Uso adecuado de expresiones comunes y del léxico propio asociado a situaciones habituales de comunicación: describir (personas, rutinas, intereses, objetos y lugares), expresar gustos y preferencias, comparar, contrastar y diferenciar entre datos y opiniones, describir experiencias, costumbres y hábitos en el pasado, expresar procesos y cambios, expresar planes, predecir acontecimientos, expresar obligación y ausencia de obligación, necesidad, capacidad, posibilidad, deducciones a acciones presentes y pasadas, expresar causa, consecuencia y resultado.

- Uso adecuado de elementos gramaticales: revisión y ampliación del uso de los tiempos verbales, usos del infinitivo y el gerundio después de ciertos verbos, preposiciones y como sujeto, phrasal verbs, conectores y marcadores del discurso, oraciones temporales y condicionales, revisión del comparativo y superlativo, estilo indirecto, voz pasiva, oraciones de relativo y verbos modales.

- Pronunciación de fonemas de especial dificultad.

- Reconocimiento y producción autónoma de diferentes patrones de ritmo, entonación y acentuación de palabras y frases.

ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para responder a las necesidades comunicativas en lengua extranjera propias del título.

La formación del módulo contribuye a alcanzar todos los objetivos generales del ciclo formativo y las competencias del título.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo deberán considerar los siguientes aspectos:

a. El alumno debe ser el centro del proceso de enseñanza-aprendizaje, lo que conlleva que el diseño y desarrollo del programa y los materiales estarán determinados por las necesidades comunicativas del alumno.

b. Es fundamental, por tanto, llevar a cabo un análisis de cuáles son las necesidades del sector propio de su familia profesional, así como un estudio de las situaciones en las que el alumno tendrá que utilizar la lengua.

c. Teniendo en cuenta estos principios y la duración del módulo, resulta aconsejable plantear, desde el punto de vista metodológico, la adopción de enfoques comunicativos, y más específicamente los basados en "tareas" (Task-Based Language Teaching) a la hora de concretar el currículo. Estas aproximaciones plantean clases en las que el alumno desarrolla una serie de tareas en las que sólo se presta una atención consciente al aspecto lingüístico si es necesario para el desarrollo de la actividad. Lo importante es, que el alumno desarrolle su competencia comunicativa poniendo en práctica las destrezas básicas y que la actividad no la realice de una forma mecánica, sino espontánea, natural y creativa. La puesta en práctica de esta metodología resultará particularmente útil para los alumnos del ciclo formativo, ya que necesitan la lengua inglesa como un medio a través del cual realizan unas actividades académicas o profesionales. Con este enfoque se refuerza la conexión entre las tareas de clase y las que el estudiante desempeñará en su trabajo, lo que indudablemente potencia su interés y motivación.

Anexo III

ORGANIZACIÓN ACADÉMICA Y DISTRIBUCIÓN HORARIA SEMANAL

CLAVE/MÓDULO PROFESIONAL	HORAS CURRÍCULO	HORAS SEMANALES		ECTS*
		PRIMER CURSO	SEGUNDO CURSO	
0171. Estructura del mercado turístico	100	3		7
0172. Protocolo y relaciones públicas	100	3		8
0173 Marketing turístico	165	5		10
0175. Gestión del departamento de pisos	100	3		8
0176. Recepción y reservas.	195	6		10
0179. Inglés	120		6	7
0174. Dirección de alojamientos turísticos	200		10	16
0177. Recursos humanos en el alojamiento	100		5	5
0178. Comercialización de eventos	120		6	5
0180. Segunda lengua extranjera	130	4		7
0182. Formación y orientación laboral	90	3		5
0183. Empresa e iniciativa emprendedora	60		3	4
0184. Formación en centros de trabajo**	400			22
0181. Proyecto de gestión de alojamiento turístico**	40			5
IN3GAK Inglés técnico para Gestión de alojamientos turísticos	90	3		
Total horas Currículo y Total ECTS	2000			120
Total horas semanales por curso		30 (1.º, 2.º y 3.º trimestres)	30 (1.º y 2.º trimestres)	

*ECTS: Sistema Europeo de Transferencia de Créditos por el que se establece el reconocimiento de créditos entre los títulos de técnico superior y las enseñanzas conducentes a títulos universitarios y viceversa.

En los ciclos formativos de grado superior se establecerá la equivalencia de cada módulo profesional con créditos europeos, ECTS, tal y como se definen en el Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema

europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

**Este módulo profesional se desarrolla en el segundo curso del ciclo formativo, en su tercer trimestre.

Anexo IV

ESPECIALIDADES Y TITULACIONES DEL PROFESORADO CON ATRIBUCIÓN DOCENTE EN LOS MÓDULOS PROFESIONALES INCORPORADOS AL CICLO FORMATIVO POR LA REGIÓN DE MURCIA

MÓDULO PROFESIONAL	ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO	REQUISITOS
• Inglés técnico para Gestión de alojamientos turísticos	• Hostelería y turismo	• Catedrático/Profesor de Enseñanza Secundaria.	• Certificado de Nivel Avanzado II (nivel B2) o Certificado de Aptitud (cinco cursos del Plan Antiguo) de las Escuelas Oficiales de Idiomas en Inglés • Diplomas expedidos por Instituciones Oficiales Europeas que certifiquen el nivel B2, conforme al Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas del Consejo de Europa
	• Inglés (*)	• Catedrático/Profesor de Enseñanza Secundaria.	

(*) Este profesorado tendrá preferencia a la hora de impartir este módulo.

TITULACIONES REQUERIDAS PARA IMPARTIR LOS MÓDULOS PROFESIONALES INCORPORADOS AL CICLO FORMATIVO POR LA REGIÓN DE MURCIA EN LOS CENTROS DE TITULARIDAD PRIVADA

MÓDULO PROFESIONAL	TITULACIONES	REQUISITOS
• Inglés técnico para Gestión de alojamientos turísticos	• Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes a efectos de docencia.	• Certificado de Nivel Avanzado II (nivel B2) o Certificado de Aptitud (cinco cursos del Plan Antiguo) de las Escuelas Oficiales de Idiomas en Inglés • Diplomas expedidos por Instituciones Oficiales Europeas que certifiquen el nivel B2, conforme al Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas del Consejo de Europa
	• Licenciado en Traducción e Interpretación de la Lengua Inglesa • Licenciado en Filología Inglesa	

Anexo V

ESPACIOS MÍNIMOS

Espacio formativo	Superficie m ²	
	30 alumnos	20 alumnos
Aula polivalente	60	40
Aula simulador lavandería -lencería -almacén	90	60
Aula simulador recepción	40	40
Aula simulador unidad de alojamiento	40	40