

I. DISPOSICIONES GENERALES

CONSELLERÍA DE EDUCACIÓN Y ORDENACIÓN UNIVERSITARIA

Decreto 55/2010, de 18 de marzo, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de técnico superior en gestión de alojamientos turísticos.

El Estatuto de autonomía de Galicia, en su artículo 31, determina que es competencia plena de la comunidad autónoma de Galicia el regulamiento y la administración de la enseñanza en toda su extensión, en sus niveles y grados, en sus modalidades y especialidades, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 27 de la Constitución y en las leyes orgánicas que, de acuerdo con el punto primero de su artículo 81, la desarrollen.

La Ley orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las cualificaciones y de la formación profesional, tiene por objeto la ordenación de un sistema integral de formación profesional, cualificaciones y acreditación que responda con eficacia y transparencia a las demandas sociales y económicas a través de las modalidades formativas.

Dicha ley establece que la Administración general del Estado, de conformidad con lo que se dispone en el artículo 149.1.3º y 7º de la Constitución española, y previa consulta al Consejo General de Formación Profesional, determinará los títulos de formación profesional y los certificados de profesionalidad que constituirán las ofertas de formación profesional referidas al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, creado por el Real decreto 1128/2003, de 5 de septiembre y modificado por el Real decreto 1416/2005, de 25 de noviembre, cuyos contenidos podrán ampliar las administraciones educativas en el ámbito de sus competencias.

Establece, asimismo, que los títulos de formación profesional y los certificados de profesionalidad tendrán carácter oficial y con validez en todo el territorio del Estado y serán expedidos por las administraciones competentes, la educativa y la laboral respectivamente.

La Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, establece en su capítulo III que se entiende por currículo el conjunto de objetivos, competencias básicas, contenidos, métodos pedagógicos y criterios de evaluación de cada una de las enseñanzas reguladas por la citada ley.

En su capítulo V establece las directrices generales de la formación profesional inicial y dispone 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.

El Real decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, estableció en su capítulo II la estructura de los títulos de formación

profesional, tomando como base el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la unión Europea y otros aspectos de interés social.

En su capítulo IV, dedicado a la definición del currículo por las administraciones educativas en desarrollo del artículo 6.3º de la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, establece que las administraciones educativas, en el ámbito de sus competencias, establecerán los currículos correspondientes ampliando y contextualizando los contenidos de los títulos a la realidad socioeconómica del territorio de su competencia, y respetando su perfil profesional.

Publicado 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 de acuerdo con su artículo 10.2º, le corresponde a la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria establecer el currículo correspondiente en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Con arreglo a lo anterior, el presente decreto desarrolla el currículo del ciclo formativo de formación profesional de técnico superior en gestión de alojamientos turísticos. Este currículo adapta la nueva titulación al campo profesional y de trabajo de la realidad socioeconómica gallega y a las necesidades de cualificación del sector productivo en cuanto a especialización y polivalencia, y posibilita una inserción laboral inmediata y una proyección profesional futura.

A estos efectos, se determina la identificación del título, su perfil profesional, el entorno profesional, la perspectiva del título en el sector o en los sectores, las enseñanzas del ciclo formativo, la correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación, convalidación o exención, así como los parámetros del contexto formativo para cada módulo profesional en lo que se refiere a espacios, equipamientos, titulaciones y especialidades del profesorado, y sus equivalencias a efectos de docencia.

Asimismo, se determinan los accesos a otros estudios, las modalidades y las materias de bachillerato que facilitan la conexión con el ciclo formativo, las convalidaciones, exenciones y equivalencias, y la información sobre los requisitos necesarios según la legislación vigente para el ejercicio profesional, cuando proceda.

El currículo que se establece en el presente decreto se desarrolla teniendo en cuenta el perfil profesional del título a través de los objetivos generales que el alumnado debe alcanzar al finalizar el ciclo formativo y los objetivos propios de cada módulo profesional, expresados a través de una serie de resultados de aprendizaje, entendidos como las competencias que deben adquirir los alumnos y las alumnas en un contexto de aprendizaje, que les permitirán conseguir los logros profesionales necesarios para desarrollar sus funciones con éxito en el mundo laboral.

Asociado a cada resultado de aprendizaje se establece una serie de contenidos de tipo conceptual, procedimental y actitudinal redactados de modo integrado, que proporcionarán el soporte de información y destreza preciso para lograr las competencias profesionales, personales y sociales propias del perfil del título.

En este sentido, la inclusión del módulo de formación en centros de trabajo posibilita que el alumnado complete la formación adquirida en el centro educativo mediante la realización de un conjunto de actividades de producción y/o de servicios en situaciones reales de trabajo en el entorno productivo del centro, de acuerdo con las exigencias derivadas del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional.

El módulo de proyecto que se incluye en este ciclo formativo permitirá integrar de forma global los aspectos más destacables de las competencias profesionales, personales y sociales características del título que se abordaron en el resto de los módulos profesionales, con aspectos relativos al ejercicio profesional y a la gestión empresarial.

La formación relativa a la prevención de riesgos laborales dentro del módulo de formación y orientación laboral aumenta la empleabilidad del alumnado que supere estas enseñanzas y facilita su incorporación al mundo del trabajo.

Con arreglo al artículo 9.2º del Real decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, se establece la división de determinados módulos profesionales en unidades formativas de menor duración, con la finalidad de facilitar la formación a lo largo de la vida, respetando, en todo caso, la necesaria coherencia de la formación asociada a cada una de ellas.

De conformidad con lo expuesto, a propuesta de la persona titular de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, en el ejercicio de la facultad otorgada por el artículo 34 de la Ley 1/1983, de 22 de febrero, reguladora de la Xunta y de su Presidencia, modificada por las leyes 11/1988, de 20 de octubre, 2/2007, de 28 de marzo, y 12/2007, de 27 de julio, con arreglo a los dictámenes del Consejo Gallego de Formación Profesional y del Consejo Escolar de Galicia, de acuerdo con el dictamen del Consejo Consultivo de Galicia y previa deliberación del Consello de la Xunta de Galicia, en su reunión del día dieciocho de marzo de dos mil diez,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.-*Objeto.*

El presente decreto establece el currículo que será de aplicación en la Comunidad Autónoma de Galicia para las enseñanzas de formación profesional relativas al título de técnico superior en gestión de alojamientos turísticos, determinado por el Real decreto 1686/2007, de 14 de diciembre.

CAPÍTULO II

IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO, PERFIL PROFESIONAL, ENTORNO PROFESIONAL Y PROSPECTIVA DEL TÍTULO EN EL SECTOR O EN LOS SECTORES

Artículo 2º.-*Identificación.*

El título de técnico superior en gestión de alojamientos turísticos se identifica por los siguientes elementos:

-Denominación: gestión de alojamientos turísticos.

-Nivel: formación profesional de grado superior.

-Duración: 2.000 horas.

-Familia profesional: hostelería y turismo.

-Referente europeo: CINE-5b (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

Artículo 3º.-*Perfil profesional del título.*

El perfil profesional del título de técnico superior en gestión de alojamientos turísticos se determina por su competencia general, por sus competencias profesionales, personales y sociales, así como por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

Artículo 4º.-*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 departamentos, acciones comerciales y los resultados económicos del establecimiento, prestando el servicio en el área de alojamiento y asegurando la satisfacción de la clientela.

Artículo 5º.-*Competencias profesionales, personales y sociales.*

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

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

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

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

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

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

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

g) Supervisar la correcta atención a la clientela, el servicio posventa y la gestión de quejas y reclamaciones, para lograr su satisfacción.

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

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

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

k) Mantener el espíritu empresarial para la generación del propio empleo.

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

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

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

o) Ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, con arreglo a lo establecido en la legislación.

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

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

Artículo 6º.-Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

Cualificaciones profesionales completas incluidas en el título:

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

-UC1067_3: definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención a la clientela.

-UC1068_3: supervisar los procesos del departamento de pisos.

-UC0265_3: gestionar departamentos del área de alojamiento.

Cualificaciones profesionales incompletas incluidas en el título:

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

-UC1042_2: gestionar y comercializar servicios propios del alojamiento rural.

Artículo 7º.-Entorno profesional.

1. Este profesional ejerce su actividad habitualmente en el sector turístico, fundamentalmente en el subsector de los alojamientos turísticos hoteleros y extra-hoteleros, incluyendo también algunos tipos afines, como las residencias sanitarias, hospitalarias y de estudiantes, entre otras, independientemente de su modalidad.

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

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

-Subdirector/ora de alojamientos de establecimientos turísticos.

-Jefe/a de recepción.

-Encargado/a de reservas.

-Jefe/a de reservas.

-Coordinador/ora de calidad.

-Gobernante/a o encargado/a general del servicio de pisos y limpieza.

-Subgobernante/a o encargado/a de sección del servicio de pisos y limpieza.

-Gestor/ora de alojamiento en residencias, hospitales y similares.

-Gestor/ora de alojamiento en casas rurales.

-Coordinador/ora de eventos.

-Jefe/a de ventas en establecimientos de alojamientos turísticos.

-Comercial de establecimientos de alojamientos turísticos.

Artículo 8º.-*Prospectiva del título en el sector o en los sectores.*

1. Los establecimientos de alojamiento turístico, que en un principio daban respuesta a un tipo de clientela vacacional tradicional, han ido evolucionando, añadiéndole una gama más amplia de oferta al producto base. Este hecho fue ligado a la incorporación de sistemas de gestión más modernos, así como a la introducción de nuevos modelos de alojamiento. La población consumidora, por su parte, fue adquiriendo una cultura de viaje, tanto por ocio como por trabajo, que ha producido un incremento en la frecuencia de los desplazamientos, en los destinos y en los tipos de alojamiento. La facilidad para comparar los productos de alojamiento existentes en el sector hace que la población consumidora sea cada vez más existente y busque servicios más nuevos y personalizados.

2. Las empresas evolucionan con rapidez, incluso anticipándose a los cambios en el sector, por lo que hay que contar cada vez más con profesionales con mejor preparación que sean capaces de adaptarse y anticiparse a la evolución cambiante del mercado de la gestión de los establecimientos turísticos y afines.

3. Informes de la Organización Internacional del Trabajo y de la Organización Mundial del Turismo, entre otros, reflejan la doble tendencia en el turismo y, concretamente, en el sector del alojamiento: introducción de las nuevas tecnologías en la gestión, e internacionalización de la industria hotelera. La consolidación y la expansión del euro como moneda de intercambio, la liberalización del sector del transporte aéreo, con la aparición de las compañías de bajo coste, así como la creciente integración de los sectores turísticos, de comercio y del ocio, se han mostrado factores de influencia decisivos en los cambios que se indican.

4. Otro punto destacable es la dificultad que tiene el sector para atraer y conservar personal trabajador con cualificación y la mejora de su formación profesional para el empleo. Todo ello es necesario para estabilizar la fuerza de trabajo en el sector y, al mismo tiempo, incrementar la productividad en las empresas y la calidad de los servicios.

5. Lo anterior está íntimamente ligado a la implantación de nuevos modos de gestión del alojamiento, desarrollado en paralelo a las nuevas tecnologías. La tendencia general se mueve hacia un aumento de la responsabilidad del personal, la formación polivalente, el trabajo en equipo y la coordinación entre sus miembros.

CAPÍTULO III

ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO Y PARÁMETROS BÁSICOS DE CONTEXTO

Artículo 9º.-*Objetivos generales.*

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

a) Identificar los sistemas de gestión analizando sus prestaciones y la adecuación a las necesidades del establecimiento, para mejorar su explotación.

b) Identificar los departamentos del establecimiento turístico analizando sus estructuras organizativas y sus funciones, para proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores.

c) Analizar el sector turístico identificando los tipos de establecimientos, los destinos turísticos y las tendencias de la demanda, para detectar oportunidades de negocio.

d) Identificar los recursos económicos y financieros de la empresa interpretando los informes contables, para proponer alternativas de inversión y financiación.

e) Evaluar estrategias comerciales reconociendo las técnicas de mercadotecnia, para comercializar los productos y los servicios del establecimiento turístico.

f) Caracterizar y aplicar los tipos y los sistemas de reservas en relación con sus implicaciones económicas, para gestionar la ocupación.

g) Analizar el departamento de pisos y el de recepción, reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para controlarlos y supervisarlos.

h) Caracterizar el departamento de recepción reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos para controlarlo, supervisarlos o realizarlos, en su caso.

i) Analizar los tipos de eventos, y determinar los recursos propios y las necesidades de coordinación interdepartamentales, para organizarlos y promocionarlos.

j) Relacionar la calidad del servicio prestado con los estándares establecidos, con aplicación de las técnicas de atención a la clientela, para supervisar la atención.

k) Identificar las normas de seguridad laboral, ambiental e higiénico-sanitarias utilizando la normativa, manuales de empresa y documentación establecida, para supervisar su cumplimiento.

l) Reconocer las estrategias de motivación del personal a cargo, determinando las funciones y las tareas susceptibles de delegar, para una gestión eficiente.

m) Identificar las herramientas asociadas a las tecnológicas de la información y de la comunicación, y reconocer su potencial como elemento de trabajo.

n) Analizar la estructura jerárquica de la empresa e identificar los papeles y las responsabilidades de cada componente del grupo de trabajo, para organizar y coordinar el trabajo en equipo.

o) Identificar las oportunidades de la realidad socioeconómica de la zona, y analizar las posibilidades de éxito propias y ajenas, para mantener un espíritu emprendedor a lo largo de la vida.

p) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, e identificar su aportación al proceso global, para participar activamente en los grupos de trabajo y conseguir los objetivos de producción.

q) Identificar y valorar las oportunidades de aprendizaje y su relación con el mundo laboral, analizando las ofertas y las demandas del mercado, para mantener un espíritu de actualización e innovación.

r) Reconocer las oportunidades de negocio, identificando y analizando demandas del mercado para crear y gestionar una pequeña empresa.

s) Reconocer los derechos y los deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar en la ciudadanía democrática.

Artículo 10º.-*Módulos profesionales.*

Los módulos profesionales de este ciclo formativo, que se desarrollan en el anexo I del presente decreto, son los que se desarrollan a continuación:

- MP0171. Estructura del mercado turístico.
- MP0172. Protocolo y relaciones públicas.
- MP0173. Márquetin turístico.
- MP0174. Dirección de alojamientos turísticos.
- MP0175. Gestión del departamento de pisos.
- MP0176. Recepción y reservas.
- MP0177. Recursos humanos en el alojamiento.
- MP0178. Comercialización de eventos.
- MP0179. Inglés.
- MP0180. Segunda lengua extranjera.
- MP0181. Proyecto de gestión de alojamiento turístico.
- MP0182. Formación y orientación laboral.
- MP0183. Empresa e iniciativa emprendedora.
- MP0184. Formación en centros de trabajo.

Artículo 11º.-*Espacios y equipamientos.*

1. Los espacios y los equipamientos mínimos necesarios para el desarrollo de las enseñanzas de este ciclo formativo son los establecidos en el anexo II de este decreto.

2. Los espacios formativos establecidos respetarán la normativa sobre prevención de riesgos laborales, la normativa sobre seguridad y salud en el puesto de trabajo, y cuantas otras normas sean de aplicación.

3. Los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por diferentes grupos de alumnado que curse el mismo u otros ciclos formativos, o etapas educativas.

4. No es preciso que los espacios formativos identificados se diferencien mediante cerramientos.

5. La cantidad y las características de los equipamientos que se incluyen en cada espacio deberá estar en función del número de alumnos y alumnas, y serán los necesarios y suficientes para garantizar la calidad

de la enseñanza y la adquisición de los resultados de aprendizaje.

6. El equipamiento dispondrá de la instalación necesaria para su correcto funcionamiento, cumplirá las normas de seguridad y prevención de riesgos, y cuantas otras sean de aplicación, y se respetarán los espacios o las superficies de seguridad que exijan las máquinas en funcionamiento.

Artículo 12º.-*Profesorado.*

1. La docencia de los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas de este ciclo formativo corresponde al profesorado del cuerpo de catedráticos de enseñanza secundaria, del cuerpo de profesorado de enseñanza secundaria y del cuerpo de profesorado técnico de formación profesional, según proceda, de las especialidades establecidas en el anexo III A) de este decreto.

2. Las titulaciones requeridas para acceder a los cuerpos docentes citados son, con carácter general, las establecidas en el artículo 13 del Real decreto 276/2007, de 23 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de ingreso, accesos y adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos docentes al que se refiere la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, y se regula el régimen transitorio de ingreso al que se refiere la disposición transitoria decimoséptima de dicha ley. Las titulaciones equivalentes a las anteriores a efectos de docencia, para las especialidades del profesorado, son las recogidas en el anexo III B) del presente decreto.

3. Las titulaciones requeridas para la impartición de los módulos profesionales que formen el título, para el profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras administraciones distintas de las educativas, se concretan en el anexo III C) del presente decreto.

La Consellería de Educación y Ordenación Universitaria establecerá un procedimiento de habilitación para ejercer la docencia, en el que se exigirá el cumplimiento de alguno de los siguientes requisitos:

-Que las enseñanzas conducentes a las titulaciones citadas engloben los objetivos de los módulos profesionales.

-Que se acredite mediante certificación una experiencia laboral de, por lo menos, tres años en el sector vinculado a la familia profesional, realizando actividades productivas en empresas relacionadas implícitamente con los resultados de aprendizaje.

CAPÍTULO IV

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

Artículo 13º.-*Preferencias para el acceso a este ciclo formativo en relación con las modalidades y las materias de bachillerato cursadas.*

Tendrá preferencia para acceder a este ciclo formativo el alumnado que haya cursado la modalidad de bachillerato de humanidades y ciencias sociales.

Artículo 14º.-Acceso a otros estudios y convalidaciones.

1. El técnico superior en gestión de alojamientos turísticos permite el acceso directo para cursar cualquier otro ciclo formativo de grado superior, en las condiciones de acceso que se establezcan.

2. Este título permite el acceso directo a las enseñanzas conducentes a los títulos universitarios de grado en las condiciones de admisión que se establezcan.

3. A efectos de facilitar el régimen de convalidaciones entre este título y las enseñanzas universitarias de grado, se asignan 120 créditos ECTS distribuidos entre los módulos profesionales de este ciclo formativo.

Artículo 15º.-Convalidaciones y exenciones.

1. Las convalidaciones de módulos profesionales de los títulos de formación profesional establecidos al amparo de la Ley orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de ordenación general del sistema educativo, con los módulos profesionales de los títulos establecidos al amparo de la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, se establecen en el anexo IV del presente decreto.

2. Serán objeto de convalidación los módulos profesionales comunes a varios ciclos formativos, de igual denominación, duración, contenidos, objetivos expresados como resultados de aprendizaje y criterios de evaluación, establecidos en los reales decretos por los que se fijan las enseñanzas mínimas de los títulos de formación profesional. No obstante lo anterior, y con arreglo al artículo 45.2º del Real decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, quien haya superado el módulo profesional de formación y orientación laboral, o el módulo profesional de empresa e iniciativa emprendedora en cualquiera de los ciclos formativos correspondientes a los títulos establecidos al amparo de la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, tendrá convalidados dichos módulos en cualquier otro ciclo formativo establecido al amparo de la misma ley.

3. El módulo profesional de formación y orientación laboral de cualquier título de formación profesional podrá ser objeto de convalidación siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 45.3º del Real decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, que se acredite por lo menos un año de experiencia laboral y se posea el certificado de técnico en prevención de riesgos laborales, nivel básico, expedido con arreglo a lo dispuesto en el Real decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el reglamento de los servicios de prevención.

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

Artículo 16º.-Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación, convalidación o exención.

1. La correspondencia de las unidades de competencia con los módulos profesionales que forman las ense-

ñanzas de este título para su convalidación o exención queda determinada en el anexo V A) de este decreto.

2. La correspondencia de los módulos profesionales que forman las enseñanzas de este título con las unidades de competencia para su acreditación queda determinada en el anexo V B) de este decreto.

CAPÍTULO V

ORGANIZACIÓN DE LA IMPARTICIÓN

Artículo 17º.-Distribución horaria.

Los módulos profesionales de este ciclo formativo se organizarán por el régimen ordinario según se establece en el anexo VI de este decreto.

Artículo 18º.-Unidades formativas.

1. De acuerdo con el artículo 9.2º del Real decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, y a fin de facilitar la formación a lo largo de la vida y servir de referente para su impartición, se establece en el anexo VII la división de determinados módulos profesionales en unidades formativas de menor duración.

2. La Consellería de Educación y Ordenación Universitaria determinará los efectos académicos de la división de los módulos profesionales en unidades formativas.

Artículo 19º.-Módulo de proyecto.

1. El módulo de proyecto incluido en el currículo de este ciclo formativo tiene por finalidad la integración efectiva de los aspectos más destacables de las competencias profesionales, personales y sociales características del título que se hayan abordado en el resto de los módulos profesionales, junto con aspectos relativos al ejercicio profesional y a la gestión empresarial. Se organizará sobre la base de la tutoría individual y colectiva. La atribución docente será a cargo del profesorado que imparta docencia en el ciclo formativo.

2. Se desarrollará tras la evaluación positiva de todos los módulos profesionales de formación en el centro educativo, coincidiendo con la realización de una parte del módulo profesional de formación en centros de trabajo, y se evaluará una vez cursado éste, al objeto de posibilitar la incorporación de las competencias adquiridas en él.

*Disposiciones adicionales**Primera.-Oferta en las modalidades semipresencial y a distancia del presente título.*

La impartición de las enseñanzas de los módulos profesionales de este ciclo formativo en las modalidades semipresencial o a distancia, que se ofrecerán únicamente por el régimen para las personas adultas, requerirá la autorización previa de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, con arreglo al procedimiento que se establezca.

Segunda.-Titulaciones equivalentes.

1. Los títulos que se relacionan a continuación tendrán los mismos efectos profesionales y académicos que el título de técnico superior en gestión de aloja-

mientos turísticos, establecido en el Real decreto 1687/2007, de 14 de diciembre, cuyo currículo para Galicia se desarrolla en el presente decreto:

-Título de técnico especialista en administración hotelera, rama de hostelería y turismo, de la Ley 14/1970, de 4 de agosto, general de educación y financiación de la reforma educativa.

-Título de técnico especialista en recepción, rama de hostelería y turismo, de la Ley 14/1970, de 4 de agosto, general de educación y financiación de la reforma educativa.

-Título de técnico superior en alojamiento, establecido por el Real decreto 2216/1993, de 12 de enero cuyo currículo para Galicia fue establecido por el Decreto 13/2000, de 12 de enero.

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

3. Los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y los contenidos del módulo de inglés incluyen todo lo relacionado con lo establecido en la unidad de competencia UC1057_2 como herramienta útil para facilitar el ejercicio profesional, e incluye también otras competencias lingüísticas propias del título académico. En consecuencia, esta circunstancia queda reflejada en el anexo V.

Tercera.-Regulación del ejercicio de la profesión.

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

2. Asimismo, las equivalencias de titulaciones académicas establecidas en el apartado I de la disposición adicional segunda de este decreto se entenderán sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones que habilitan para el ejercicio de las profesiones reguladas.

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

1. La Consellería de Educación y Ordenación Universitaria garantizará que el alumnado pueda acceder y cursar este ciclo formativo en las condiciones establecidas en la disposición final décima de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

2. Las programaciones didácticas que desarrollan el currículo establecido en el presente decreto deberán tener en cuenta el principio de «diseño para todos». A tal efecto, recogerán las medidas necesarias a fin de

que el alumnado pueda conseguir la competencia general del título, expresada a través de las competencias profesionales, personales y sociales, así como los resultados de aprendizaje de cada uno de los módulos profesionales.

En cualquier caso, estas medidas no podrán afectar de modo significativo a la consecución de los resultados de aprendizaje previstos para cada módulo profesional.

Quinta.-Autorización a centros privados para la impartición de las enseñanzas reguladas en este decreto.

La autorización a centros privados para la impartición de las enseñanzas de este ciclo formativo exigirá que desde el inicio del curso escolar se cumplan los requisitos de profesorado, espacios y equipamientos regulados en este decreto.

Sexta.-Desarrollo del currículo.

1. El currículo establecido en este decreto requiere un posterior desarrollo a través de programaciones didácticas elaboradas por el equipo docente del ciclo formativo. Estas programaciones concretarán y adaptarán el currículo al entorno socioeconómico del centro y a las características del alumnado, tomando como referencia el perfil profesional del ciclo formativo a través de sus objetivos generales y de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional.

2. Los centros educativos desarrollarán el presente currículo de acuerdo con lo establecido en el artículo 11 del Decreto 124/2007, de 28 de junio, por el que se regula el uso y la promoción del gallego en el sistema educativo.

Disposición transitoria

Única.-Centros privados con autorización para impartir ciclos formativos de formación profesional.

La autorización concedida a los centros educativos de titularidad privada para impartir las enseñanzas a las que se hace referencia en el Decreto 13/2006, de 12 de enero, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de técnico superior en alojamiento, se entenderá referida a las enseñanzas reguladas en el presente decreto.

Disposición derogatoria

Única.-Derogación de normas.

Queda derogado el Decreto 13/2006, de 12 de enero, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de técnico superior en alojamiento, y todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo dispuesto en este decreto, sin perjuicio de la disposición final primera.

Disposiciones finales

Primera.-Implantación de las enseñanzas recogidas en este decreto.

1. En el curso 2009-2010 se implantará el primer curso por el régimen ordinario y dejará de impartirse

el primer curso de las enseñanzas a las que se hace referencia en el Decreto 13/2006, de 12 de enero, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de técnico superior en alojamiento.

2. En el curso 2010-2011 se implantará el segundo curso por el régimen ordinario y dejará de impartirse el segundo curso de las enseñanzas a las que se hace referencia en el Decreto 13/2006, de 12 de enero, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de técnico superior en alojamiento.

3. En el curso 2009-2010 se implantarán las enseñanzas reguladas en el presente decreto por el régimen para las personas adultas.

Segunda.-*Desarrollo normativo.*

1. Se autoriza a la persona titular de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria a dictar las disposiciones que sean necesarias para la ejecución y el desarrollo de lo establecido en este decreto.

2. Se autoriza a la persona titular de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria a modificar el anexo II B), relativo a equipamientos, cuando por razones de obsolescencia o actualización tecnológica así se justifique.

Tercera.-*Entrada en vigor.*

El presente decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de Galicia*.

Santiago de Compostela, dieciocho de marzo de dos mil diez.

Alberto Núñez Feijóo
Presidente

Jesús Vázquez Abad
Conselleiro de Educación y Ordenación
Universitaria

1. ANEXO I Módulos profesionales

1.1. Módulo profesional: estructura del mercado turístico.

*Equivalencia en créditos ECTS: 8.

*Código: MP0171.

*Duración: 133 horas.

1.1.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

*RA1. Contextualiza el sector turístico, su evolución histórica y su situación actual, y analiza sus implicaciones como actividad socioeconómica.

-CE1.1. Se han definido los elementos básicos que caracterizan al sector turístico.

-CE1.2. Se ha analizado la evolución del turismo.

-CE1.3. Se han identificado y se han caracterizado las instituciones públicas y privadas relacionadas con el sector turístico.

-CE1.4. Se ha valorado la importancia de la actividad turística respecto al desarrollo económico y social del núcleo turístico.

-CE1.5. Se han identificado los encuentros estatales e internacionales en materia de turismo, y su importancia para el sector.

-CE1.6. Se ha reconocido el uso de las nuevas tecnologías en el sector turístico y su impacto como elemento dinamizador.

-CE1.7. Se ha valorado la importancia de la profesionalidad en el entorno de la profesión turística.

*RA2. Identifica las tipologías turísticas en relación con la demanda y su previsible evolución.

-CE2.1. Se han definido las tipologías turísticas en relación con sus características básicas.

-CE2.2. Se han localizado las tipologías turísticas por su distribución geográfica.

-CE2.3. Se han relacionado los factores que influyen en la localización espacial según el tipo de turismo de la zona.

-CE2.4. Se han analizado las tendencias de las tipologías turísticas estatales.

-CE2.5. Se han analizado las tendencias de las tipologías turísticas internacionales.

-CE2.6. Se han descrito las ventajas y los inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.

-CE2.7. Se han valorado los factores que influyen en la demanda, la incidencia que se puede tener sobre ellos y su distribución.

*RA3. Analiza la oferta turística y caracteriza sus principales componentes, así como los canales de intermediación y de distribución.

-CE3.1. Se ha identificado el mercado turístico y sus características.

-CE3.2. Se ha definido la oferta turística junto con sus elementos y su estructura básica.

-CE3.3. Se han caracterizado los canales de intermediación turística, así como los nuevos sistemas de distribución.

-CE3.4. Se han diferenciado las empresas de alojamientos turísticos según su tipología y sus características básicas.

-CE3.5. Se han identificado los medios de transporte de carácter turístico y los servicios ligados a ellos.

-CE3.6. Se ha caracterizado la oferta complementaria.

-CE3.7. Se han descrito las peculiaridades del núcleo turístico.

-CE3.8. Se ha valorado la importancia del turismo en la economía del núcleo turístico.

*RA4. Caracteriza la demanda turística en relación con los factores y los elementos que la motivan, así como sus tendencias actuales.

-CE4.1. Se han conceptualizado y se han determinado los factores de la demanda turística.

-CE4.2. Se ha clasificado la clientela por su tipología y su nacionalidad.

-CE4.3. Se han descrito los elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda.

-CE4.4. Se han caracterizado las principales motivaciones de la demanda turística.

-CE4.5. Se ha analizado la metodología de compra según el tipo de clientela.

-CE4.6. Se ha caracterizado la estacionalización de la demanda y las técnicas de desestacionalización.

-CE4.7. Se han investigado las tendencias actuales de la demanda, así como los mercados emergentes.

-CE4.8. Se ha valorado la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda turística.

1.1.2. Contenidos básicos.

BC1. Contextualización del sector turístico.

*Conceptos básicos del turismo: turismo, turista, visitante, excursionista, etc.

*Evolución del turismo.

*Principales eventos locales, autonómicos, estatales e internacionales en materia del turismo.

*Entidades públicas y privadas de ámbito local, autonómico, estatal e internacional relacionadas con el sector turístico.

*Valoración de la actividad turística en el desarrollo de un núcleo de población.

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

*Valoración de la persona profesional del turismo en el ámbito de su profesión.

BC2. Identificación de las tipologías turísticas y de sus tendencias.

*Modalidades del turismo.

*Tipologías turísticas (sol y playa, cultural, deportivo, rural, de grandes eventos, etc.), y sus características (factores que influyen en su ubicación espacial).

*Localización geográfica de las principales tipologías turísticas.

*Tendencias de las tipologías turísticas estatales e internacionales.

*Impactos económicos, sociales, culturales y medioambientales del turismo a nivel local, autonómico, estatal e internacional.

*Factores que intervienen en la demanda e incidencia que se puede ejercer sobre ellos.

BC3. Análisis de la oferta turística.

*El mercado turístico y sus características.

*Oferta turística: elementos y estructuras.

*Intermediación turística. Canales de distribución.

*Empresas de alojamientos turísticos.

*Medios de transporte turísticos.

*Oferta complementaria. Empresas de restauración turística. Servicios diversos.

*Núcleo turístico: características. Recursos turísticos.

*Importancia económica del turismo para el núcleo turístico.

*La oferta turística en Galicia.

BC4. Caracterización de la demanda turística.

*Demanda turística: definición y caracterización.

*Factores que intervienen en su determinación.

*Elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda turística.

*Clientela: tipología, características y comportamientos de compra.

*Motivaciones de la demanda turística.

*Estacionalidad de la demanda. Acciones de desestacionalización.

*Tendencias actuales de la demanda turística.

*Valoración de la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda.

1.1.3. Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para situar al alumnado en el contexto del mercado del turismo, al dotarlo de conocimientos básicos de su estructura a nivel local, autonómico, estatal e internacional. De este modo, se le hace comprender la importancia de este sector para el desarrollo económico de un área determinada.

Este módulo incluye aspectos como:

-Introducción al mundo del turismo.

-Tipologías turísticas y su distribución espacial.

-Principales características de la oferta.

-Elementos básicos de la demanda.

La formación del módulo contribuye a alcanzar el objetivo general c) del ciclo formativo, y las competencias b) y c) del título.

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

-Aplicación de las nuevas tecnologías y de los programas informáticos de gestión de la información.

-Investigación del mercado turístico, ya que este es cambiante y precisa una constante actualización de las tendencias de la demanda y de las de la oferta.

-Análisis y caracterización de los elementos básicos del mercado turístico.

-Funcionamiento básico de los sectores y de las empresas que configuran la oferta.

-Caracterización y elementos que condicionan la demanda del mercado turístico.

1.2. Módulo profesional: protocolo y relaciones públicas.

*Equivalencia en créditos ECTS: 8.

*Código: MP0172.

*Duración: 105 horas.

1.2.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

*RA1. Aplica el protocolo institucional, analiza los sistemas de organización y utiliza la normativa de protocolo y de precedencias oficiales.

-CE1.1. Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional.

-CE1.2. Se han determinado los criterios para establecer la presidencia en los actos oficiales.

-CE1.3. Se han caracterizado los sistemas de ordenación de las personas invitadas en función del tipo de acto que se organice.

-CE1.4. Se ha reconocido la normativa de protocolo y de precedencias oficiales de la Xunta de Galicia y del Estado.

-CE1.5. Se han realizado los programas protocolarios en función del acontecimiento que se desarrolle.

-CE1.6. Se ha caracterizado el diseño y la planificación de actos protocolarios.

-CE1.7. Se han diseñado invitaciones en relación con la tipología de los actos.

-CE1.8. Se ha determinado la ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.

*RA2. Aplica el protocolo empresarial y describe los elementos de diseño y organización según la naturaleza, el tipo de acto y el público al que se dirige.

-CE2.1. Se ha caracterizado la naturaleza y la tipología de los actos que se organizan.

-CE2.2. Se ha diseñado un manual protocolario y de comunicación.

-CE2.3. Se ha identificado el público al que se dirigen los actos.

-CE2.4. Se han identificado los elementos de organización y diseño de actos protocolarios empresariales (presidencia, personas invitadas, día, hora, lugar, etc.).

-CE2.5. Se ha verificado la correcta aplicación del protocolo durante el desarrollo del acto.

-CE2.6. Se ha enumerado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.

-CE2.7. Se ha elaborado el programa y el cronograma del acto.

-CE2.8. Se ha calculado el presupuesto del acto.

*RA3. Aplica los fundamentos y los elementos de las relaciones públicas en el ámbito turístico, así como las técnicas asociadas seleccionadas.

-CE3.1. Se han definido los fundamentos y los principios de las relaciones públicas.

-CE3.2. Se han identificado y se han caracterizado los elementos de identidad corporativa en empresas e instituciones turísticas.

-CE3.3. Se han identificado las principales marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.

-CE3.4. Se ha identificado el concepto de imagen corporativa y sus componentes.

-CE3.5. Se han reconocido los tipos de imagen proyectada por empresas e instituciones turísticas.

-CE3.6. Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.

-CE3.7. Se han aplicado técnicas de expresión verbal y no verbal.

-CE3.8. Se han reconocido y se han valorado los recursos de las relaciones públicas.

-CE3.9. Se han seleccionado medios de comunicación en función del producto.

-CE3.10. Se ha valorado la importancia de la imagen, de la identidad corporativa, de la comunicación y de las relaciones públicas en las empresas y en las instituciones turísticas.

-CE3.11. Se ha reconocido y se ha caracterizado la imagen del turismo gallego y español.

*RA4. Establece comunicación con la clientela utilizando técnicas y adaptándolas.

-CE4.1. Se han analizado los objetivos de una correcta atención a la clientela.

-CE4.2. Se han caracterizado las técnicas de atención a la clientela.

-CE4.3. Se han diferenciado las modalidades de atención a la clientela.

-CE4.4. Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo.

-CE4.5. Se han utilizado las técnicas de comunicación con la clientela.

-CE4.6. Se han caracterizado los tipos de clientela.

-CE4.7. Se han demostrado las actitudes y las aptitudes en los procesos de atención a la clientela.

-CE4.8. Se han definido las técnicas de dinamización e interacción de grupos.

*RA5. Gestiona las quejas, las reclamaciones y las sugerencias, y describe las fases establecidas de resolución asociadas a una correcta satisfacción de la clientela.

-CE5.1. Se han definido y se han analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.

-CE5.2. Se han reconocido los principales motivos de quejas de la clientela en las empresas de hostelería y turismo.

-CE5.3. Se han identificado los canales de comunicación de las quejas, de las reclamaciones y de las sugerencias, y su jerarquización dentro de la organización.

-CE5.4. Se ha valorado la importancia de las quejas, de las reclamaciones y de las sugerencias como elemento de mejora continua.

-CE5.5. 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.

-CE5.6. Se ha cumplido la normativa en materia de reclamaciones de la clientela en establecimientos de empresas turísticas.

-CE5.7. Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención a la clientela y de gestión de quejas y reclamaciones.

*RA6. Mantiene actitudes de atención a la clientela y analiza la importancia de superar las expectativas de ésta con relación al trato recibido.

-CE6.1. Se han analizado las expectativas de cada tipo de clientela.

-CE6.2. Se ha conseguido una actitud de empatía.

-CE6.3. Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.

-CE6.4. Se ha valorado una actitud de respecto hacia la clientela y hacia los miembros de la empresa o institución.

-CE6.5. Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional.

-CE6.6. Se ha seguido una actitud de discreción.

-CE6.7. Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

1.2.2. Contenidos básicos.

BC1. Aplicación del protocolo institucional.

*Protocolo institucional: definición y elementos.

*Sistemas de organización de personas invitadas.

*Tipos de presidencias.

*Interés por la normativa en materia de protocolo y de precedencias oficiales de Galicia y del Estado.

*Proyección de actos protocolarios.

*Diseño de invitaciones.

*Colocación y ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.

BC2. Aplicación del protocolo empresarial.

*Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.

*Manuales protocolarios y de comunicación de las empresas.

*Diseño de los manuales de comunicaciones.

*Identificación del público objetivo y adecuación del acto.

*Manual protocolario y de comunicación de una empresa.

*Actos protocolarios empresariales:

-Diseño.

-Aplicación adecuada del protocolo durante el acto.

-Documentación necesaria.

-Elaboración del programa y del cronograma de los actos.

BC3. Aplicación de los fundamentos y de los elementos de las relaciones públicas en el ámbito turístico.

*Fundamentos y principios de las relaciones públicas.

*Aplicación y valoración de las relaciones públicas en el ámbito turístico empresarial e institucional.

*Recursos de las relaciones públicas.

*Identificación y caracterización de las principales marcas de entidades del sector turístico español y gallego.

*Imagen corporativa e identidad: concepto y componentes.

*Tipos de imagen: imagen del turismo gallego y español.

*Expresión corporal. Imagen personal. Habilidades sociales.

*Procesos y canales de comunicación. Selección de medios de comunicación adecuados.

*Tipos de imagen.

*Imagen del turismo español.

BC4. Comunicación con la clientela.

*Proceso de la comunicación.

*Comunicación no verbal.

*Comunicación verbal.

*Objetivos y variables de la atención a la clientela.

*Modalidades de atención a la clientela: contacto directo y no directo. Técnicas.

*Puntos clave de una buena atención a la clientela según la fase de contacto de ésta con la empresa.

*Actitudes y aptitudes.

*Técnicas de dinamización e interacción grupal.

BC5. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.

*Quejas, reclamaciones y sugerencias: conceptos formales y no formales.

*Valoración de su importancia.

*Principales motivos de quejas de la clientela de las empresas de hostelería y turismo.

*Elementos de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias.

*Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.

*Normativa legal en materia de reclamaciones de la clientela en establecimientos de empresas turísticas.

*Diseño de puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención a la clientela y de gestión de quejas y reclamaciones.

BC6. Actitudes de atención a la clientela.

*Actitud de servicio a la clientela: empatía, simpatía, cortesía, etc.

*Actitud de respeto hacia la clientela y hacia los miembros de la empresa o institución.

*Actitud profesional.

*Valor de la discreción dentro del ámbito laboral.

*Valor de la imagen corporativa.

1.2.3. Orientaciones pedagógicas.

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

Estas funciones incluyen aspectos como:

-Protocolo institucional básico.

-Protocolo empresarial.

-Elementos de una correcta atención a la clientela.

-Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.

-Actitudes básicas referentes a una correcta atención a la clientela.

La formación del módulo se relaciona con el objetivo general j) y permite alcanzar las competencias g), h) y j).

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

-Actitudes del alumnado en referencia a los aspectos relacionados con la atención a la clientela.

-Herramientas básicas de protocolo institucional.

-Análisis y proyección del protocolo en los actos empresariales.

-Herramientas de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.

1.3. Módulo profesional: máquetin turístico.

*Equivalencia en créditos ECTS: 10.

*Código: MP0173.

*Duración: 160 horas.

1.3.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

*RA1. Caracteriza el máquetin turístico y reconoce sus elementos básicos.

-CE1.1. Se ha analizado el concepto del máquetin y sus elementos fundamentales.

-CE1.2. Se han diferenciado las etapas y la evolución del máquetin.

-CE1.3. Se ha valorado la importancia de los instrumentos del máquetin.

-CE1.4. Se han definido los factores y los criterios eficaces para orientar el máquetin hacia las personas consumidoras.

-CE1.5. Se han analizado las tendencias del máquetin en turismo.

-CE1.6. Se ha justificado la importancia del máquetin en el sector turístico.

-CE1.7. Se han diferenciado las peculiaridades del máquetin de servicios en general de las propias del máquetin turístico.

-CE1.8. Se han descrito los conceptos, las definiciones y los instrumentos básicos del máquetin turístico.

-CE1.9. Se han comparado las estructuras y los enfoques de dirección de máquetin.

-CE1.10. Se ha identificado la necesidad de máquetin en la función comercial de la empresa turística.

*RA2. Interpreta la segmentación del mercado y el posicionamiento del producto o del servicio, y reconoce datos cuantitativos y cualitativos.

-CE2.1. Se ha conceptualizado y se ha clasificado la segmentación de mercado.

-CE2.2. Se han analizado las variables de segmentación más utilizadas en turismo.

-CE2.3. Se han definido los requisitos para que la segmentación sea efectiva.

-CE2.4. Se ha reconocido la importancia de la segmentación para el diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.

-CE2.5. Se han identificado y se han valorado los segmentos de mercado y su atractivo en función del producto o del servicio.

-CE2.6. Se han definido las estrategias de cobertura de segmentos de mercado.

-CE2.7. Se ha identificado el posicionamiento del producto en el mercado.

-CE2.8. Se han valorado los instrumentos comerciales y su compatibilidad con los segmentos de mercado.

*RA3. Identifica los elementos del márketing mix y reconoce su aplicación en el sector turístico.

-CE3.1. Se han identificado los elementos del márketing mix.

-CE3.2. Se han identificado las etapas del ciclo de vida de un producto y su relación con la toma de decisiones estratégicas.

-CE3.3. Se han analizado los elementos y los niveles del producto, así como la aplicación de un sistema de servucción.

-CE3.4. Se han caracterizado las políticas de marcas en el sector turístico y se ha valorado la importancia de diferenciar el producto.

-CE3.5. Se ha valorado la importancia del precio y sus condicionantes como instrumento comercial en las empresas turísticas.

-CE3.6. Se han calculado los precios mediante la fijación de métodos de precios idóneos para el sector turístico.

-CE3.7. Se han identificado los canales de distribución y de comercialización directa e indirecta en el sector turístico.

-CE3.8. Se ha reconocido la importancia de los sistemas de distribución global y su impacto en la industria turística.

-CE3.9. Se ha reconocido la importancia de la publicidad, de las relaciones públicas, de la promoción de ventas y del merchandising en el sector turístico.

-CE3.10. Se ha valorado la función de las ferias turísticas y de otros encuentros profesionales como instrumentos de márketing, y se ha establecido la diferencia con otras estrategias promocionales.

*RA4. Aplica las nuevas tecnologías en el márketing turístico y analiza sus aplicaciones y sus oportunidades en el desarrollo de políticas del dicho márketing.

-CE4.1. Se han caracterizado las nuevas tecnologías y su uso.

-CE4.2. Se han identificado las aplicaciones de las nuevas tecnologías en márketing.

-CE4.3. Se ha valorado el uso de internet para comercializar productos y servicios turísticos.

-CE4.4. Se han utilizado las aplicaciones ofimáticas de bases de datos.

-CE4.5. Se ha valorado la importancia de la legislación sobre la protección de datos.

-CE4.6. Se ha reconocido la aplicación de una base de datos para la investigación comercial y para crear una ventaja competitiva.

-CE4.7. Se han determinado los factores que influyen en el márketing directo.

-CE4.8. Se han establecido las pautas para el desarrollo de una estrategia de márketing directo combinado.

*RA5. Caracteriza el plan de márketing en relación con los tipos de empresa y con los productos o servicios.

-CE5.1. Se ha conceptualizado la planificación comercial estratégica en las empresas turísticas.

-CE5.2. Se han descrito los elementos básicos que conforman el plan de márketing.

-CE5.3. Se ha valorado la importancia de un plan de márketing en una empresa turística.

-CE5.4. Se ha realizado el análisis de otros planes empresariales e institucionales relacionados con el plan de márketing.

-CE5.5. Se han identificado los principales factores del entorno con incidencia en el plan de márketing.

-CE5.6. Se ha analizado la competencia y el potencial de mercado.

-CE5.7. Se ha realizado el plan de acción, con sus estrategias y sus tácticas.

-CE5.8. Se han definido los recursos necesarios para establecer las estrategias propuestas y para la consecución de los objetivos del plan de márketing.

-CE5.9. Se ha realizado el control de cumplimiento y calidad del plan de márketing con las técnicas adquiridas.

-CE5.10. Se ha realizado la presentación del plan de márketing con las pautas establecidas y ante los responsables implicados.

-CE5.11. Se han valorado las implicaciones medioambientales de la puesta en práctica de un plan de márketing propuesto.

*RA6. Reconoce el proceso de decisión de compra de las personas consumidoras y analiza sus motivaciones y sus necesidades.

-CE6.1. Se han identificado las necesidades y las motivaciones de la población consumidora de productos y servicios turísticos.

-CE6.2. Se han identificado las fases del proceso de decisión de compra en las personas.

-CE6.3. Se han caracterizado los agentes implicados en el proceso de decisión de compra.

-CE6.4. Se ha analizado el impacto psicosocial del márketing, de la publicidad y de las relaciones públicas, y su incidencia en el proceso de compra.

-CE6.5. Se han caracterizado los puntos clave en el proceso de poscompra y las oportunidades de fidelización.

-CE6.6. Se han descrito y se han valorado la percepción y la satisfacción de las personas consumidoras mediante los procesos de control de calidad.

*RA7. Caracteriza los criterios del movimiento de defensa de los derechos de la población consumidora («consumerismo») en relación con la sociedad, con el márketing y con la ética.

-CE7.1. Se han caracterizado las peculiaridades de las economías de mercado y sus críticas.

-CE7.2. Se ha identificado el origen del consumismo y su evolución en España.

-CE7.3. Se han realizado estudios para analizar la reacción de las empresas ante esta situación.

-CE7.4. Se ha determinado la respuesta de las empresas y de la sociedad, y se han establecido unos principios éticos.

-CE7.5. Se ha identificado la normativa que protege a la población consumidora en Galicia, en España y en la Unión Europea.

-CE7.6. Se han analizado los derechos y los deberes de las personas consumidoras.

1.3.2. Contenidos básicos.

BC1. Caracterización del márketing turístico.

*Márketing: conceptos y terminología básica.

*Márketing turístico versus márketing de servicios.

*Relación del márketing turístico con el sector de la hostelería y el turismo.

*Características de los productos y de los servicios turísticos.

*Evolución de la función del márketing: orientación hacia la población consumidora.

*Enfoque de la dirección del márketing.

*Futuro del márketing.

BC2. Interpretación de la segmentación de mercados turísticos.

*Concepto de la 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: conceptos, estrategias y métodos.

*Mapas perceptuales.

*Instrumentos comerciales y compatibilidad de los segmentos.

BC3. Identificación del márketing mix y sus elementos.

*Producto, precio, distribución, promoción y comercialización. Otras variables a tener en cuenta. Definiciones básicas.

*Aplicación y estrategias.

*Producto o servicio: niveles y elementos.

*Servucción.

*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.

*Políticas de precio en el turismo.

*Importancia de estos elementos como instrumento comercial. Condicionantes.

*Métodos de fijación de precios.

*Promoción turística en el mix promocional:

-Publicidad.

-Relaciones públicas.

-Promociones de ventas y merchandising: su importancia en el sector turístico.

*Materiales de promoción: etapas de elaboración y función en las empresas turísticas.

*Ferias de turismo, work shops, fam-trips, fam-press, etc.

BC4. Análisis de las nuevas tecnologías aplicadas al márketing turístico.

*Márketing directo en turismo y nuevas tecnologías: concepto, evolución, elementos y principios.

*Márketing en internet.

*Bases de datos.

*Objetivos generales del desarrollo de una base de datos de márketing.

*Legislación sobre la protección de datos.

*Márketing directo.

*Materiales de soporte y de desarrollo de políticas de márketing directo.

*Márketing directo y su expansión.

BC5. Caracterización del plan de márketing.

*Plan de márketing: elementos y finalidad.

*Relaciones con otros ámbitos de la empresa y de las instituciones.

*Análisis y previsiones sobre los factores del entorno.

*Segmentación y público objetivo.

*Planes de acción: estrategias y tácticas.

*Objetivos y cotas de ventas.

*Recursos necesarios para apoyar las estrategias y alcanzar los objetivos.

*Seguimiento y control del márketing.

*Presentación y promoción del plan.

*Auditoría medioambiental del plan.

BC6. Interpretación del proceso de decisión en la persona consumidora.

*Necesidades y motivaciones de la población consumidora.

*Fases del proceso de decisión.

*Poscompra y fidelización.

*Tendencias del consumo en Galicia y en España.

*Nueva población consumidora en el sector turístico.

*Bienestar y tendencias de la calidad de vida en el consumo.

*Herramientas de control de la calidad y de la satisfacción de la clientela: puesta en práctica en empresas del sector turístico.

BC7. Caracterización de los criterios de consumismo.

*Descripción y análisis de sistemas y conceptos básicos.

*Consumerismo: descripción, concepto y características.

*Evolución en Europa, en España y más concretamente en Galicia.

*Reacción de la empresa y su respuesta.

*Normativa que regula los derechos de la población consumidora en Galicia, en España y en la Unión Europea: legislación genérica y específica.

*Derechos y deberes de las personas consumidoras.

*Reclamaciones en materia de consumo.

1.3.3. Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional tiene como finalidad la adquisición de competencias básicas e iniciales, conceptos y criterios específicos del márketing en el ámbito profesional turístico.

Se desarrollan en él aspectos relacionados con los modelos básicos de márketing y las técnicas más empleadas en turismo desde una óptica científica, y se muestran en su aplicación real y práctica.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

-Planes de márketing.

-Tareas de comercialización y comunicación de los productos.

-Aumento del número de visitantes, reservas y ventas.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales c), e) y j) del ciclo formativo, y las competencias b), c) y g) del título.

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

-Descripción, variedades y características de la terminología del márketing, y diferenciación de conceptos.

-Descripción y dotación de la documentación necesaria, aplicación de fases, etc., para la elaboración de un folleto.

-Fases necesarias y pautas para elaborar y para presentar un plan de márketing.

-Aplicación de las nuevas fórmulas de márketing adaptadas a las tendencias más actuales.

1.4. Módulo profesional: dirección de alojamientos turísticos.

*Equivalencia en créditos ECTS: 16.

*Código: MP0174.

*Duración: 240 horas.

1.4.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

*RA1. Coordina el área de alojamiento con el resto de las áreas del establecimiento turístico y analiza su estructura organizativa.

-CE1.1. Se han identificado los tipos de alojamiento según el sistema de explotación y gestión, la propiedad, etc.

-CE1.2. Se ha justificado la importancia de la planificación en el proceso de administración empresarial.

-CE1.3. Se han diferenciado los principales planes empresariales.

-CE1.4. Se han conceptualizado las herramientas para realizar la toma de decisiones departamentales.

-CE1.5. Se han realizado los procesos de planificación del área de alojamiento para establecer objetivos, toma de decisiones y selección de los medios.

-CE1.6. Se han identificado los elementos básicos para establecer procesos de gestión por objetivos.

-CE1.7. Se ha valorado la importancia de realizar revisiones periódicas de los objetivos de las áreas y de establecer mecanismos de corrección.

-CE1.8. Se han determinado factores y criterios eficaces de organización de establecimientos de alojamiento turístico.

-CE1.9. Se han comparado las estructuras y las relaciones departamentales más características de los tipos de alojamientos turísticos.

-CE1.10. Se han realizado organigramas de organizaciones empresariales según las tipologías y las características específicas de establecimientos de alojamiento turístico.

-CE1.11. Se ha reconocido la normativa autonómica y estatal de ordenación de establecimientos de alojamiento turístico.

*RA2. Determina la rentabilidad financiera y económica de proyectos menores de inversión empresarial, y caracteriza y valora los sistemas de financiación.

-CE2.1. Se han conceptualizado y se han clasificado los elementos que componen el patrimonio empresarial.

-CE2.2. Se ha realizado el análisis financiero y económico de la empresa de alojamiento turístico.

-CE2.3. Se han analizado los balances empresariales y la cuenta de resultados del establecimiento.

-CE2.4. Se ha definido el concepto de inversión y las fuentes de financiación de la empresa.

-CE2.5. Se ha determinado la idoneidad de realizar diversos tipos de inversión según decisiones empresariales.

-CE2.6. Se han identificado los tipos de inversión y los métodos para su selección y su valoración.

-CE2.7. Se ha calculado el nivel de endeudamiento en función de la estructura financiera de la empresa.

-CE2.8. Se han valorado las decisiones de inversión externa o las de autofinanciación.

-CE2.9. Se han establecido los métodos de selección de la financiación más adecuada según el caso.

-CE2.10. Se ha valorado el coste de las fuentes de financiación entre las que se puede optar.

*RA3. Controla la explotación económica de los departamentos bajo su supervisión, y reconoce y determina la estructura de ingresos y de gastos de esos departamentos.

-CE3.1. Se han relacionado los presupuestos con la planificación empresarial y con las funciones que desempeñan en ella.

-CE3.2. Se han identificado los tipos de presupuesto que afectan a la planificación empresarial.

-CE3.3. Se han caracterizado los elementos de cada tipo de presupuesto.

-CE3.4. Se han elaborado tipos de presupuesto para la organización y la planificación de la empresa de alojamiento turístico.

-CE3.5. Se ha coordinado la elaboración de los presupuestos con el personal dependiente.

-CE3.6. Se ha establecido la estructura de los ingresos y gastos para obtener referencias de comportamiento generalizado de éstos.

-CE3.7. Se ha calculado el presupuesto del área de alojamiento siguiendo métodos de presentación normalizada entre las empresas del sector.

-CE3.8. Se han establecido métodos de control presupuestario, se han justificado las desviaciones y se han aplicado medidas correctoras.

-CE3.9. Se han elaborado estadísticas básicas relativas a las áreas del alojamiento.

*RA4. Controla la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad y valora su implicación en una gestión más eficiente del establecimiento de alojamiento turístico.

-CE4.1. Se ha identificado el concepto de calidad y sus objetivos en el subsector de las empresas de alojamiento turístico.

-CE4.2. Se ha valorado la aplicación de sistemas de calidad.

-CE4.3. Se han determinado los sistemas previos a la implantación de un sistema de calidad.

-CE4.4. Se ha reconocido la aplicación de un sistema de calidad basado en las normas estandarizadas.

-CE4.5. Se ha aplicado el sistema de gestión de calidad.

-CE4.6. Se han definido las herramientas de gestión de la calidad: autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas de indicadores, sistemas de encuesta, y sistemas de quejas y sugerencias.

-CE4.7. Se ha establecido el diseño y la elaboración de los procesos del área de alojamiento.

*RA5. Coordina el sistema de gestión medioambiental y caracteriza la diversidad de estos sistemas.

-CE5.1. Se ha tomado conciencia de la necesidad de una correcta gestión medioambiental en los establecimientos de alojamiento turístico.

-CE5.2. Se han conceptualizado los elementos básicos que conforman la gestión medioambiental.

-CE5.3. Se ha realizado el análisis previo a la implantación de un sistema de gestión medioambiental.

-CE5.4. Se han diferenciado los sistemas de gestión medioambiental.

-CE5.5. Se han identificado las herramientas de gestión medioambiental.

-CE5.6. Se han utilizado los documentos del sistema de gestión medioambiental.

-CE5.7. Se ha realizado el control de operaciones, los planes de emergencia y la capacidad de respuesta.

-CE5.8. Se ha asegurado una correcta gestión de los residuos.

*RA6. Dirige establecimientos de alojamiento rural y analiza su tipología, la normativa aplicable y la especificidad en la gestión y en la prestación del servicio.

-CE6.1. Se ha identificado la normativa aplicable sobre alojamientos turísticos en el medio rural en Galicia y sobre sus actividades asociadas.

-CE6.2. Se ha caracterizado la tipología de alojamientos rurales de Galicia.

-CE6.3. Se han identificado las peculiaridades en la gestión de este tipo de establecimientos dependiendo del tipo, de la modalidad y de las características.

-CE6.4. Se han identificado los estilos arquitectónicos y las construcciones propias de Galicia.

-CE6.5. Se han reconocido las principales centrales de reserva y de comercio mayorista dedicadas a la distribución y a la intermediación del alojamiento rural.

-CE6.6. Se han identificado los procesos para la gestión medioambiental integral de los alojamientos rurales.

-CE6.7. Se han analizado los estándares de calidad específicos en los establecimientos de alojamiento rural.

-CE6.8. Se han analizado las dificultades en el medio rural para las personas con algún tipo de discapacidad y su posible solución.

-CE6.9. Se han caracterizado las elaboraciones típicas de Galicia susceptibles de ser ofrecidas en menús y los productos gastronómicos más representativos.

-CE6.10. Se han identificado actividades susceptibles de ser ofrecidas en los establecimientos de alojamiento rural, así como su organización y los medios materiales y humanos para su desarrollo.

1.4.2. Contenidos básicos.

BC1. Coordinación del área de alojamiento.

*Clasificación de las empresas de alojamiento según el sistema de explotación.

*Planificación: concepto, proceso y terminología básica.

*Etapas de la planificación. Tipos de planes en las empresas de alojamiento.

*Utilización de las herramientas de análisis y toma de decisiones.

*Principios, sistemas y tipos de organización.

*Estructuras organizativas propias de las empresas de alojamiento.

*Departamentalización.

*Relaciones interdepartamentales.

*Circuitos y documentación generada en las relaciones interdepartamentales.

*Organigramas: concepto y clases. Diseño de organigramas.

*Descripción de los puestos de trabajo.

*Normativa autonómica y estatal de establecimientos de alojamiento turístico.

BC2. Determinación de la rentabilidad económica y financiera de proyectos menores de inversión empresarial.

*Clasificación del patrimonio.

*Patrimonio empresarial: concepto. Clasificación de los elementos y masas patrimoniales.

*Estructura financiera y económica de la empresa.

*Balance: concepto y tipos. Realización de balances.

*Cuenta de resultados.

*Análisis financiero: ratios de liquidez y solvencia.

*Análisis económico. Rentabilidad: ratios.

*Inversión: concepto, proceso y tipos.

*Métodos de valoración y selección de inversiones: estáticos y dinámicos. Plazo de recuperación, Van, Tir, etc.

*Financiación: concepto.

*Fuentes de financiación empresarial: propias (autofinanciación y amortización) y externas (préstamos, leasing, renting, fuentes espontáneas, etc).

*Cálculo del coste de las fuentes financieras.

*Apalancamiento financiero.

*Determinación del nivel de endeudamiento óptimo.

*Responsabilidad en la toma de decisiones.

*Estructura de costes en las empresas de alojamiento.

*Cálculo del punto muerto.

*Manejo de programas informáticos para el cálculo de la rentabilidad e inversiones.

BC3. Control de la explotación económica.

*Presupuestos: tipos, elementos y control.

*Realización de presupuestos.

*Ciclo presupuestario: elaboración y aprobación.

*Análisis de la estructura de ingresos y gastos.

*Sistemas estandarizados de presentación de presupuestos del sector.

*Control presupuestario. Determinación de desviaciones: análisis, causas y medidas correctoras.

*Tipos de estadísticas y su interpretación.

BC4. Control del sistema de gestión de la calidad en los establecimientos de alojamiento turístico.

*Calidad: concepto, elementos, evolución y finalidad.

*Principios rectores de la calidad en el sector turístico.

*Gestión por procesos.

*Normas de calidad turística.

*Gestión total de la calidad.

*Modelos para implantar la gestión de calidad.

*Implantación de un modelo de calidad.

*Certificaciones de calidad. Normas estandarizadas.

*Coste de la calidad y de la no-calidad.

*Herramientas de la calidad: diagrama de Ishikawa, de Pareto, de control por procesos, etc.

*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, manuales de procedimientos, y sistema de quejas y sugerencias.

BC5. Coordinación del sistema de gestión medioambiental.

*Conciencia de una correcta gestión medioambiental en los establecimientos de alojamiento turístico.

*Elementos básicos de la gestión medioambiental.

*Análisis previo a la implantación de un sistema de gestión medioambiental.

*Formalización de la documentación.

*Planes de emergencia.

*Seguimiento y medición.

*Gestión de las no-conformidades.

*Sistemas de auditorías: interna y externa.

*Gestión de residuos.

*Conciencia de un consumo responsable de los recursos naturales.

*Sistema comunitario de gestión de auditoría medioambiental.

*Responsabilidad social corporativa.

BC6. Dirección de establecimientos de alojamiento rural.

*Normativa aplicable en Galicia.

*Tipología y características propias de los establecimientos de turismo rural en Galicia.

*Gestión y dirección de establecimientos de alojamiento rural: rasgos diferenciadores.

*Identificación de los principales estilos arquitectónicos y de construcciones de Galicia: tipicidad.

*Principales centrales de reservas e intermediarios del sector del alojamiento rural en Galicia.

*Gestión medioambiental de establecimientos rurales: gestión de residuos. Medidas ecorresponsables.

*Estándares específicos de calidad en el turismo rural.

*Identificación de las principales barreras para personas con discapacidad. Normativa.

*Ofertas gastronómicas y productos más representativos en Galicia.

*Servicio en los establecimientos rurales.

*Planificación y organización de actividades en los establecimientos de alojamiento rural.

*Actividades en los establecimientos rurales: tipos, planificación y organización; normativa; medios humanos y materiales; seguros.

*Manejo de programas informáticos para la gestión de establecimientos rurales.

1.4.3. Orientaciones pedagógicas.

Este módulo da respuesta a la planificación, a la organización y al control de los establecimientos de alojamiento turístico.

Las funciones de planificación, organización y control del establecimiento incluyen aspectos como:

-Planificación a corto, a medio y a largo plazo.

-Organización general y departamental del establecimiento.

-Análisis de las estructuras financieras y económicas de la empresa.

-Análisis de la necesidad de realizar inversiones.

-Estudio de las fuentes de financiación.

-Cálculo y asignación de costes.

-Previsión de ingresos.

-Diseño y cálculo de presupuestos.

-Ingeniería de menús y de oferta de bar y restaurante.

-Sistemas de calidad.

-Sistemas de gestión medioambiental.

La formación del módulo se relaciona con los objetivos generales a), b), d), g), h), j), l), m), n) y p), y permite alcanzar las competencias a), b), d), e) g), h), i), j), l) y n).

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

-Análisis de los sistemas de planificación, organización y gestión de las empresas del sector.

-Investigación de nuevos sistemas de gestión departamental.

-Uso de aplicaciones de ofimática y nuevas tecnologías de la información y de comunicación.

-Aplicación de programas informáticos de organización y gestión para establecimientos de alojamiento turístico.

-Técnicas de dirección y negociación.

-Análisis de los métodos de implantación y control de la calidad.

-Análisis de los sistemas de gestión medioambiental.

1.5. Módulo profesional: gestión del departamento de pisos.

*Equivalencia en créditos ECTS: 8.

*Código: MP0175.

*Duración: 105 horas.

1.5.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

*RA1. Organiza y planifica el departamento de pisos en función del tipo de establecimiento, del personal disponible, de las características de la clientela, de la ocupación y de la rentabilidad.

-CE1.1. Se han identificado modelos de organización del departamento de pisos con tipos y las modalidades de establecimientos.

-CE1.2. 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.

-CE1.3. Se han identificado y se han justificado los elementos materiales, la maquinaria y el equipamiento, así como su distribución, según criterios de ergonomía y fluidez de trabajo, y en función de los tipos y de las características de los establecimientos.

-CE1.4. Se han enumerado los factores que determinan las necesidades de personal en función del tipo de establecimiento, de la clientela y de la ocupación.

-CE1.5. Se han identificado las funciones del personal.

-CE1.6. Se han enumerado las tareas del personal.

-CE1.7. Se han utilizado correctamente equipos y programas informáticos específicos para la organización de la prestación de los servicios propios del departamento.

-CE1.8. Se han establecido planes de trabajo y objetivos de productividad.

*RA2. Controla los productos, los materiales y los equipos del departamento de pisos, y describe los procesos de reposición, almacenamiento, conservación y valoración.

-CE2.1. Se han definido y se han clasificado los utensilios, los productos, los equipos, los materiales y

las piezas de lencería más usuales en los establecimientos de alojamiento.

-CE2.2. Se han determinado las necesidades de aprovisionamiento y de selección de proveedores.

-CE2.3. Se han recibido correctamente los productos, los materiales y el utillaje, y se ha comprobado la correspondencia entre lo pedido y lo solicitado.

-CE2.4. Se han justificado los criterios de almacenamiento más utilizados en función de espacios disponibles supuestos, de los tipos de productos, de la gestión de entradas y salidas, y del control de productos del almacén.

-CE2.5. Se han calculado las existencias mínimas, las máximas y las de seguridad, así como el grado de rotación de los materiales y los productos de limpieza y de lencería, y se han realizado inventarios.

-CE2.6. Se han valorado las existencias bajo su control siguiendo los criterios más usuales.

-CE2.7. Se han caracterizado los procesos de pedido más comunes en las empresas del sector.

*RA3. Revisa el estado de mantenimiento de instalaciones, maquinaria y equipos, y justifica los sistemas y los procedimientos de prevención y conservación.

-CE3.1. Se han descrito los procedimientos de comunicación y coordinación que se establecen en materia de mantenimiento entre los departamentos de pisos, recepción y mantenimiento.

-CE3.2. Se han elaborado planes de control e informes de evaluación de resultados de la situación de conservación de las instalaciones.

-CE3.3. Se han explicado los tipos, el funcionamiento, las aplicaciones, el manejo, la limpieza y el mantenimiento de equipos, maquinaria, herramientas y utillaje de uso común en el área de pisos.

-CE3.4. Se han establecido protocolos de mantenimiento de las instalaciones, los equipos y el utillaje, así como de la mejora de los productos utilizados en los procesos, y se han evitado costes y desgastes innecesarios.

-CE3.5. Se han justificado sistemas adecuados de inspección para el mantenimiento preventivo de los equipos y de la maquinaria que se utilizan en los procesos.

-CE3.6. Se han identificado las protecciones necesarias en el manejo de equipos, maquinaria, utillaje y productos de limpieza, y se ha interpretado correctamente la normativa de seguridad e higiene sobre manipulación de productos y maquinaria.

*RA4. Supervisa la limpieza y la puesta a punto de unidades de alojamiento y zonas comunes, y caracteriza los procesos de prestación del servicio.

-CE4.1. Se han identificado sistemas y métodos de limpieza y desinfección con arreglo a la composición

del material, el tipo y el grado de suciedad, y las características de la superficie.

-CE4.2. Se han descrito procesos completos de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.

-CE4.3. Se han determinado mecanismos de control sobre los procesos de limpieza y sobre el personal dependiente.

-CE4.4. Se han establecido mecanismos de asignación de unidades de alojamiento, zonas nobles y comunes entre el personal a cargo, teniendo en cuenta los niveles de calidad establecidos.

-CE4.5. Se ha coordinado con el departamento de recepción el estado de ocupación y la situación de cada unidad de alojamiento.

-CE4.6. Se ha comprobado que la limpieza, la desinfección, el orden, la decoración y el restablecimiento de atenciones a la clientela respondan a los estándares óptimos de calidad.

-CE4.7. Se han reconocido criterios, métodos y procedimientos de clasificación de ropa para su lavado, su planchado y su presentación.

-CE4.8. 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.

-CE4.9. Se han determinado mecanismos de control que garanticen un correcto servicio de lavandería y lencería de la ropa de la clientela y del establecimiento.

*RA5. Supervisa la decoración y la ambientación del área de alojamiento y zonas públicas, y caracteriza los estilos arquitectónicos, el mobiliario, los elementos decorativos, la iluminación y las tendencias actuales.

-CE5.1. Se han caracterizado las tendencias arquitectónicas más destacables, los tipos de mobiliario y los revestimientos más utilizados en establecimientos de alojamiento turístico.

-CE5.2. Se han definido los elementos decorativos más utilizados en establecimientos de alojamiento turístico.

-CE5.3. Se han especificado las técnicas de color e iluminación, y se ha explicado el significado psicológico de los colores y su impacto en la comunicación visual.

-CE5.4. Se han identificado las normas básicas de composición y combinación del mobiliario en función de criterios de confort, rentabilidad y funcionalidad.

-CE5.5. Se han elaborado aplicaciones de ornamentación y decoración típicas y nuevas en los establecimientos de alojamiento turístico.

-CE5.6. Se han formalizado planes de decoración en función de la política empresarial, del tipo de estable-

cimiento, del público objetivo y de las últimas tendencias.

-CE5.7. Se han valorado las nuevas tendencias y los estilos actuales de diseño en establecimientos de alojamiento turístico.

1.5.2. Contenidos básicos.

BC1. Organización del departamento de pisos.

*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.

*Estructura organizativa y funcional: flujo de relaciones y tareas.

*Métodos de medición de la actividad productiva.

*Planes de trabajo del departamento de pisos.

*Recursos humanos y materiales. Factores que determinan las necesidades de personal, maquinaria y equipamiento en función del tipo de establecimiento, de la clientela y de la ocupación.

*Cálculo y asignación de tiempos.

BC2. Control de productos, materiales y equipos en el departamento de pisos.

*Clasificación de productos y utensilios.

*Métodos de identificación de necesidades de aprovisionamiento.

*Procesos de compras. Selección de proveedores y sistemas de pedidos.

*Gestión de la documentación. Procesos administrativos.

*Sistemas y procesos de aprovisionamiento: reposición, almacenamiento, conservación, rotación y valoración.

*Gestión y valoración de existencias. Realización de inventarios.

*Importancia del orden en el almacén.

*Cumplimiento de las normas de gestión medioambiental en el almacén.

BC3. Revisión del estado de mantenimiento de las instalaciones, del mobiliario y de los equipos.

*Competencias de los departamentos de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería en materia de mantenimiento de instalaciones, equipos y mobiliario.

*Procedimientos de comunicación y coordinación interdepartamental en materia de mantenimiento.

*Protocolos de funcionamiento y mantenimiento de instalaciones, equipos, maquinaria y utensilios de uso común en el área de pisos.

*Tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto.

*Plan de mantenimiento y conservación de las instalaciones.

*Elaboración y gestión de la documentación relacionada con el mantenimiento.

*Normativa de seguridad e higiene laboral sobre manipulación de productos y maquinaria.

BC4. Supervisión de la limpieza y de la puesta a punto de las unidades de alojamiento y zonas comunes.

*Sistemas y métodos de limpieza y desinfección con arreglo a la composición del material, el tipo y el grado de suciedad, y las características de la superficie.

*Uso de los equipos y de los materiales básicos.

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

*Planes de control del proceso completo de limpieza y del personal dependiente, con arreglo a los estándares óptimos de calidad.

*Análisis y evaluación de productos de limpieza y lavandería: rendimientos, condiciones para su uso y riesgos. Formalización de fichas técnicas de productos.

*Coordinación con el departamento de recepción del estado de ocupación y de la situación de cada unidad de alojamiento.

*Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad, higiene, desinfección, limpieza y mantenimiento en el uso de locales, instalaciones, mobiliario, equipos y materiales propios del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería.

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

*Criterios de clasificación de la ropa: tipos de telas y proceso de lavado.

*Técnicas y procedimientos de lavado, higienización y desmanchado de prendas.

*Técnicas de cosido, arreglos y confección de prendas sencillas para el establecimiento.

*Administración de la lavandería: gestión de la documentación.

*Sistemas de control de calidad.

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

*Normativa de seguridad e higiene en el servicio de lavandería.

BC5. Supervisión de la decoración y de la ambientación del área de alojamiento y zonas comunes.

*Identificación de estilos y tendencias arquitectónicas de mobiliario, elementos decorativos e iluminación de pisos y áreas públicas en establecimientos de alojamiento.

*Recursos y tipos de decoración. Ambientación musical. Sistemas de iluminación y cromatismo.

*Decoración en función de la política empresarial, el tipo de establecimiento y el público objetivo.

*Revestimientos, alfombras y cortinas: clasificación y caracterización según el tipo, la categoría y la fórmula de alojamiento.

*Otros elementos decorativos: pintura, escultura, adornos, etc.

*Técnicas decorativas. Decoración floral y con frutas.

*Costes y presupuestos.

*Valoración de las técnicas de decoración y ambientación en los establecimientos de alojamiento turístico.

*Valoración de las nuevas tendencias y de los actuales estilos en el diseño de las empresas de alojamiento turístico.

1.5.3. Orientaciones pedagógicas.

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

Estas funciones incluyen aspectos como:

-Organización y asignación de recursos del departamento.

-Gestión del material inventariable y procesos de compras.

-Control del mantenimiento de la maquinaria y de las instalaciones.

-Supervisión de los procesos de limpieza, lavandería y lencería.

-Aplicación de técnicas de decoración y ambientación.

La formación del módulo se relaciona con los objetivos generales a), b), g), k) y n), y permite alcanzar las competencias a), d), i), l) y n).

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

-Uso de las nuevas tecnologías y aplicaciones informáticas de gestión de pisos, de personal y del economato.

-Óptimo rendimiento de los recursos humanos.

-Conservación y manejo de la maquinaria y de los equipos del departamento.

-Aplicación de sistemas nuevos de gestión departamental.

-Técnicas de atención a la clientela.

-Técnicas de decoración y de ambientación de establecimientos de alojamiento turístico.

1.6. Módulo profesional: recepción y reservas.

*Equivalencia en créditos ECTS: 10.

*Código: MP0176.

*Duración: 160 horas.

1.6.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

*RA1. Supervisa el departamento de recepción y analiza su organización según el establecimiento turístico, el personal disponible, la tipología de la clientela, la ocupación y la rentabilidad.

-CE1.1. Se han descrito las funciones, las tareas y los objetivos propios del departamento y de los subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería.

-CE1.2. Se han explicado criterios de organización departamental en función de la tipología del establecimiento, de los objetivos empresariales, de la segmentación de la oferta y de la funcionalidad.

-CE1.3. Se han determinado las fuentes de información interna y externa necesarias para el funcionamiento del departamento.

-CE1.4. Se han justificado los procesos propios del departamento y de los subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería que puedan resultar adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios.

-CE1.5. Se han identificado y se han 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 tipos y de las características de los establecimientos de alojamiento.

-CE1.6. Se han enumerado los factores que determinan las necesidades de personal, en función del tipo de establecimiento, de la clientela y de la ocupación.

-CE1.7. Se han establecido y se han supervisado los protocolos de intercambio de información entre el personal del departamento en los cambios de turno.

-CE1.8. Se han empleado aplicaciones informáticas propias de la gestión de recepción, reservas y conserjería.

*RA2. Optimiza la ocupación del establecimiento, para lo que caracteriza y aplica diversos sistemas y tipos de reservas.

-CE2.1. Se ha identificado la oferta de los establecimientos de alojamiento turístico.

-CE2.2. Se han descrito las funciones, las tareas y los objetivos propios del subdepartamento de reservas.

-CE2.3. Se han interpretado los contratos y las condiciones negociadas con clientes y fuentes de reservas.

-CE2.4. Se han identificado los precios y las tarifas, aspectos legales y garantías exigibles.

-CE2.5. Se han seguido los procedimientos de reservas según el tipo de cliente o la fuente de reservas.

-CE2.6. Se ha operado con sistemas de gestión de las reservas, y se han diseñado precios y tarifas según el tipo de cliente, la fuente de la reserva y el nivel de ocupación.

-CE2.7. Se han recogido, se han registrado y se han archivado las reservas recibidas mediante aplicaciones informáticas u otros medios alternativos.

-CE2.8. Se han modificado o se han anulado reservas según peticiones de clientes o fuentes de reservas, y se han aplicado las penalizaciones pertinentes según los casos.

-CE2.9. Se han supervisado los niveles de reservas y la ocupación prevista, y se han establecido protocolos de corrección de desvíos según las previsiones de ocupación.

-CE2.10. Se ha identificado la documentación generada por las reservas para su información al resto de departamentos y su tratamiento posterior.

*RA3. Formaliza las operaciones previas y simultáneas a la entrada de la clientela, y analiza y aplica las tareas asociadas.

-CE3.1. Se han obtenido listados de entradas previstas con antelación a la llegada de la clientela, sobre la base de las reservas registradas.

-CE3.2. Se han establecido los protocolos a seguir en caso de overbooking o sobreocupación, cumpliendo la normativa y teniendo en cuenta los criterios de rentabilidad económica.

-CE3.3. Se han descrito relaciones interdepartamentales previas a la entrada de la clientela con los departamentos de pisos, cocina, sala y todos aquéllos con los que, según las características del establecimiento turístico, se precise dicha relación.

-CE3.4. Se ha justificado la asignación previa de unidades de alojamiento a las reservas recibidas, sobre la base de las peticiones de la clientela, la disponibilidad de tipos de alojamientos y criterios de funcionalidad.

-CE3.5. Se han identificado y se han cumplimentado todos los documentos relativos al registro de la clientela a su entrada en el establecimiento, con reserva previa o sin ella, manejando aplicaciones informáticas o medios alternativos.

-CE3.6. Se han definido los métodos de registro anticipado de clientes.

-CE3.7. Se han emitido las acreditaciones y los elementos de acceso a las unidades de alojamiento, así como las órdenes de atenciones especiales, según el caso.

-CE3.8. Se han especificado los tipos de información que la clientela precisa a su llegada al establecimiento.

-CE3.9. Se ha elaborado un archivo o una base de datos con la información solicitada por la clientela referida a ocio, transportes, etc.

-CE3.10. Se han aplicado los protocolos de traslado e instalación del equipaje, así como el acompañamiento de la clientela a la unidad de alojamiento.

-CE3.11. Se han verificado los depósitos o preparos.

-CE3.12. Se ha cumplido la normativa relativa a los servicios, a las características, a los precios y a las reservas de los establecimientos de alojamiento turístico.

*RA4. Controla o presta el servicio de recepción durante la estancia de la clientela, y analiza y aplica las operaciones derivadas de esta fase.

-CE4.1. Se han identificado los procesos propios de la recepción.

-CE4.2. Se han caracterizado los procesos propios de conserjería: 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 y control de acceso a las instalaciones.

-CE4.3. Se han elaborado los listados de ocupación por unidad de alojamiento, cliente y ocupación total.

-CE4.4. Se ha elaborado y se ha actualizado la planificación de ocupación del establecimiento turístico.

-CE4.5. Se ha gestionado el rack de habitaciones manualmente o por medios informáticos, según las características técnicas del establecimiento.

-CE4.6. 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.

-CE4.7. Se ha especificado la información para transmitir a la clientela, así como el modo de hacerlo, en caso de que el cambio de estatus de la estancia requiera una valoración económica.

-CE4.8. Se han descrito los procedimientos necesarios a la hora de cumplir las demandas de la clientela (cambio de unidad de alojamiento, mantenimiento, extras, etc.).

-CE4.9. Se han registrado los consumos diarios o extraordinarios de la clientela manejando medios informáticos.

-CE4.10. Se ha informado a la clientela de los servicios que presta el establecimiento.

-CE4.11. Se ha operado con los medios informáticos y de telecomunicación relativos al departamento de recepción.

-CE4.12. Se han establecido los protocolos de actuación en caso de quejas o reclamaciones.

*RA5. Controla o presta servicios durante la salida de la clientela, describe las fases y aplica los procedimientos estandarizados.

-CE5.1. Se han elaborado listados de salida por unidad de alojamiento, por clientes y numéricos.

-CE5.2. Se han aplicado los métodos de información predeterminados para comunicar a los departamentos la salida de los huéspedes para una fecha determinada.

-CE5.3. Se han valorado económicamente la estancia, los consumos y conceptos extraordinarios de cada cliente de salida, en su caso.

-CE5.4. Se han cumplimentado los documentos legales y formales relativos a la facturación de la clientela.

-CE5.5. Se han descrito los sistemas de pago aceptados por los establecimientos de alojamiento turístico y se ha operado con ellos.

-CE5.6. Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los riesgos.

-CE5.7. Se ha aplicado la normativa y los sistemas de seguridad de garantía de pago.

-CE5.8. Se han descrito los procesos de archivo y custodia de toda la documentación relativa a la estancia y salida de la clientela.

-CE5.9. Se ha calculado y se ha realizado el arqueo de caja en los cambios de turno y en el cierre diario.

-CE5.10. Se han identificado los procesos relativos a la postestancia de la clientela.

*RA6. Controla los sistemas de seguridad propios de los establecimientos de alojamiento turístico, y relaciona la estructura organizativa y las contingencias de seguridad con los elementos y con las medidas de seguridad aplicables.

-CE6.1. Se han descrito los objetivos y las funciones de los sistemas de seguridad propios de establecimientos de alojamiento turísticos.

-CE6.2. Se han identificado las principales contingencias que se pueden producir en materia de seguridad.

-CE6.3. Se han identificado los equipos de seguridad y sus utilidades.

-CE6.4. Se ha relacionado el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.

-CE6.5. Se han identificado los elementos del sistema de seguridad aplicables según la estructura organizativa.

-CE6.6. Se han descrito los protocolos a seguir en relación a la seguridad de los establecimientos de alojamiento turístico.

-CE6.7. Se han caracterizado las funciones específicas de seguridad que pueden estar distribuidas en la organización de cada establecimiento.

1.6.2. Contenidos básicos.

BC1. Supervisión del departamento de recepción.

*Objetivos, funciones y tareas propias del departamento de recepción.

*Organización del departamento de recepción.

*Aplicación de técnicas de negociación a la hora de organizar y gestionar los recursos humanos, materiales y económicos.

*Descripción de las relaciones de la jefatura de recepción con otras jefaturas de departamentos y con la dirección del establecimiento de alojamiento turístico. Coordinación interna.

*Dinamización de las reuniones a la hora de organizar y controlar las actividades de recepción.

*Control del personal: planes de trabajo, cumplimiento de objetivos y asignación de tareas.

*Adaptación al contexto a la hora de controlar, organizar e innovar el departamento de recepción.

*Descripción de las relaciones entre la jefatura de departamento y el personal empleado.

*Uso de programas informáticos propios de este departamento.

BC2. Optimización de la ocupación del establecimiento.

*Oferta en los establecimientos de alojamiento turístico: tipos, servicios de mantenimiento y complementarios, etc.

*Características propias de los establecimientos de alojamiento en Galicia.

*Objetivos, funciones y tareas del subdepartamento de reservas.

*Listados de reservas.

*Contratos de alojamiento. Negociación.

*Normativa sobre precios, garantías y reservas.

*Diseño de tarifas según las fuentes de reserva, la clientela y el nivel de ocupación.

*Procedimientos de toma de reservas: individuales y en grupo. Archivo de la documentación relativa a las reservas y gestión posterior.

*Sistemas informáticos de gestión de reservas.

*Cancelación, modificación y penalizaciones.

*Control de la ocupación. Overbooking y sobreocupación.

*Documentación de reservas. Gestión e información interdepartamental.

*Tipos de clientes. Comunicación presencial y no presencial.

BC3. Formalización de operaciones previas a la entrada de la clientela.

*Valoración de una correcta gestión de la ocupación.

*Confección de listados de llegadas.

*Overbooking: concepto, causas y soluciones. Protocolo de actuación.

*Sobreocupación.

*No-shows.

*Intercambio de información entre la recepción y otros departamentos: preparación de atenciones especiales, clientes VIP y grupos.

*Criterios de funcionalidad para asignar unidades de alojamiento.

*Procedimientos de admisión de clientes con reserva o sin ella. Diagrama de proceso.

*Registro de clientes.

*Sistemas informáticos de fichas de clientes o empresas: cardex.

*Información externa: ocio y comunicaciones.

*Tipos de información a la clientela.

*Depósitos o señales de pago.

*Normativa aplicable.

BC4. Control y realización de operaciones originadas durante la estancia de la clientela.

*Procedimientos y servicios de recepción y conserjería: correspondencia, mensajería, despertador, cambio de moneda, alquiler de cajas fuertes, venta o reserva de servicios o productos externos, venta de pequeños artículos, etc.

*Listados de ocupación.

*Planificación. Slip.

*Control de las unidades de alojamiento: libres, ocupadas y bloqueadas. Rack.

*Modificación de los servicios contratados: cambios de tarifas y cambios de unidad de alojamiento. Salidas anticipadas.

*Registro y valoración de consumos.

*Información interna del establecimiento: servicios, horarios, etc.

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

*Calidad en el servicio y en la atención a la clientela.

*Procedimiento en caso de averías: comunicación a los departamentos implicados. Parte de averías.

*Tratamiento de quejas y reclamaciones.

BC5. Control y realización de operaciones relativas a la salida de la clientela.

*Confección de listados de salidas.

*Información a los departamentos afectados por la salida de la clientela.

*Cuentas de facturación: cargos, abonos y mixtos.

*Sistemas de cobro: efectivo, tarjeta, bonos, invitaciones, gratuidades, etc.

*Bonos de agencia: tipos.

*Políticas de crédito: comisiones y riesgos.

*Aplicación de la normativa relativa al pago y al cobro en general, y a los del sector turístico en particular. Facturas: requisitos legales.

*Diligencia en las operaciones de cobro.

*Archivo de la documentación generada durante la estancia.

*Normativa de protección de datos.

*Cierre de caja.

*Procesos de postestancia de la clientela y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.

*Express check-out y self-check-out.

BC6. Control de los sistemas de seguridad en los establecimientos de alojamiento turístico.

*Seguridad: concepto y finalidad.

*Servicio de seguridad: equipos, instalaciones y formación del personal.

*Principales riesgos en las empresas de alojamiento.

*Identificación y descripción de los procedimientos y de los instrumentos para la prevención de riesgos.

*Procedimientos en caso de emergencia: planes de seguridad y emergencia.

*Seguros: riesgos que cobren.

*Normativa en materia de seguridad y prevención en establecimientos de alojamiento turístico.

1.6.3. Orientaciones pedagógicas.

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

Estas funciones incluyen aspectos como:

-Organización y asignación de recursos del departamento.

-Mejora de la ocupación del establecimiento.

-Servicios anteriores, simultáneos y posteriores a la estancia de la clientela.

-Control de los sistemas de seguridad del establecimiento.

-Aplicación de las nuevas tecnologías.

La formación del módulo se relaciona con los objetivos generales a), b), f), i), k) y n), y permite alcanzar las competencias a), c), e), i), l) y n).

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

-Aplicación de las nuevas tecnologías y de los nuevos programas informáticos de gestión de ocupación, reservas y recepción.

-Obtención de información sobre los niveles de ocupación y su posterior análisis, utilizando como recursos aplicaciones ofimáticas.

-Formalización de operaciones previas a la entrada de la clientela, durante la estancia y a su salida, con aplicación de las técnicas, los procedimientos y los mecanismos de control de estas operaciones.

-Análisis y caracterización de los sistemas de seguridad. Diseño del sistema de seguridad de un establecimiento de alojamiento turístico.

-Investigación y desarrollo de nuevos sistemas de gestión del departamento de recepción y reservas.

1.7. Módulo profesional: recursos humanos en el alojamiento.

*Equivalencia en créditos ECTS: 5.

*Código: MP0177.

*Duración: 87 horas.

1.7.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

*RA1. Planifica los recursos humanos, para lo que analiza y aplica los sistemas de organización del personal dependiente.

-CE1.1. Se han relacionado las nuevas tendencias empresariales de las empresas de alojamiento con los diferentes equipos humanos.

-CE1.2. Se han caracterizado las funciones que debe desempeñar el personal dependiente.

-CE1.3. Se han establecido los sistemas de asignación de funciones y tareas entre el personal dependiente.

-CE1.4. Se han evaluado los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.

-CE1.5. Se han diseñado los criterios de asignación de rangos para el personal dependiente.

-CE1.6. Se han definido los turnos necesarios para el correcto funcionamiento del establecimiento.

-CE1.7. Se ha establecido el cuadrante de horarios del personal dependiente.

-CE1.8. Se ha planificado el calendario de vacaciones según los objetivos, los criterios empresariales y las demandas del personal.

-CE1.9. Se ha operado con programas informáticos de gestión de personal.

-CE1.10. Se ha considerado y se ha valorado la normativa laboral.

*RA2. Colabora en la propuesta de selección de personal del área y caracteriza los perfiles profesionales.

-CE2.1. Se han identificado las etapas de la planificación y previsión de las necesidades de personal.

-CE2.2. Se han analizado los principales métodos para la definición de puestos de trabajo correspondientes a personal con semicualificación y con cualificación.

-CE2.3. Se ha identificado el proceso de selección de personal y sus fases.

-CE2.4. Se ha preparado un plan secuenciado de selección de personal.

-CE2.5. Se han reconocido las técnicas de selección de personal.

-CE2.6. Se han analizado los principales métodos para la selección de personal con semicualificación y con cualificación.

-CE2.7. Se ha valorado el coste del proceso de selección.

-CE2.8. Se han definido los límites de responsabilidad, las funciones y las tareas de cada puesto de trabajo.

-CE2.9. Se han evaluado los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.

-CE2.10. Se han valorado los principios deontológicos característicos en el marco del departamento o del área.

*RA3. Integra el personal dependiente en la estructura organizativa del establecimiento turístico, para lo que reconoce y aplica las herramientas de gestión de personal.

-CE3.1. Se ha justificado la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.

-CE3.2. Se han reconocido los conceptos incluidos en las herramientas de gestión del personal.

-CE3.3. Se han elaborado manuales de acogida del personal de nueva incorporación.

-CE3.4. Se han diseñado los períodos de adaptación según el puesto y la función que se desarrollen.

-CE3.5. Se han identificado los métodos de formación.

-CE3.6. Se han identificado las operaciones y los procesos más significativos que cada nueva persona empleada deba desarrollar.

-CE3.7. Se han establecido los criterios de evaluación del desempeño profesional y los resultados perseguidos.

-CE3.8. Se han identificado técnicas de motivación.

-CE3.9. Se han caracterizado los elementos determinantes de la motivación y de la desmotivación del puesto de trabajo.

-CE3.10. Se han aplicado técnicas para la comunicación entre grupos como medida de motivación: delegación de autoridad, iniciativa personal, creatividad y responsabilidad.

-CE3.11. Se han conceptualizado y se han caracterizado los sistemas de incentivos.

*RA4. Dirige el personal dependiente, para lo que reconoce y aplica técnicas de dirección de personal.

-CE4.1. Se ha reconocido el papel de los recursos humanos como factor clave para el éxito de la empresa.

-CE4.2. Se ha justificado la figura de la persona directiva y líder de la organización.

-CE4.3. Se han caracterizado las normas de dirección de equipos.

-CE4.4. Se ha explicado la secuencia lógica de los procesos de toma de decisiones y sus implicaciones.

-CE4.5. Se han descrito las técnicas de dirección y de dinamización de equipos y de reuniones de trabajo aplicables al departamento o al área.

-CE4.6. Se han definido los procesos de motivación del personal dependiente.

-CE4.7. Se han identificado procesos y situaciones habituales de negociación, en el marco del departamento o del área en los establecimientos de alojamiento turístico.

-CE4.8. Se han identificado los sistemas de incentivos.

-CE4.9. Se han diseñado políticas de incentivos a la productividad.

-CE4.10. Se han establecido métodos de medición del rendimiento.

1.7.2. Contenidos básicos.

BC1. Planificación de recursos humanos.

*Identificación de las técnicas de dirección.

*Herramientas de gestión de personal.

*Técnicas de comunicación.

*Funciones más representativas por departamentos.

*Asignación de tareas y planes de trabajo

*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.

*Métodos de medición de tiempos de trabajo.

*Motivación. Diseño de políticas de incentivo a la producción.

*Elaboración de cuadrantes de horarios y días libres.

*Planificación de calendarios de vacaciones.

*Aplicaciones informáticas para la gestión del personal.

*Normativa laboral.

BC2. Selección de personal.

*Planificación de cuadros de personal en las empresas de alojamiento turístico.

*Diseño de procesos de previsión de personal.

*Uso eficiente de las herramientas de planificación y previsión de cuadros de personal.

*Métodos de definición de puestos de trabajo en las empresas de alojamiento turístico.

*Diseño y rediseño de puestos de trabajo.

*Técnicas para la elaboración y análisis de los puestos de trabajo: observación, entrevista, etc.

*Fuentes internas y externas de selección de personal.

*Técnicas de selección: test, entrevista, técnicas de simulación, etc.

*Selección de personal.

*Establecimiento de áreas de responsabilidad, funciones y tareas del personal dependiente.

*Valoración y respeto por las opiniones de responsables departamentales.

*Principios deontológicos en el marco de cada departamento o área del establecimiento.

BC3. Integración del personal dependiente en la estructura organizativa.

*Definición y objetivos de la organización de los recursos humanos.

*Herramientas de la gestión de personal.

*Plan de acogida: objetivos.

*Manuales de acogida del personal de nueva incorporación por áreas o departamentos.

*Diseño de programas de adaptación. Adecuación de la persona al puesto de trabajo.

*Programas de formación.

*Diseño de programas de formación.

*Formación en el puesto de trabajo: rotación, aprendizaje, etc.

*Métodos de formación en la empresa o fuera de ella.

*Carrera profesional en las empresas de alojamiento.

*Motivación: concepto, principios y evolución.

*Desmotivación: tedio, fatiga y absentismo.

*Factores motivadores y desmotivadores.

*Técnicas de comunicación y motivación adaptadas a la integración del personal.

BC4. Dirección de personal.

*Funciones más representativas por departamentos.

*Definición y asignación entre el personal dependiente.

*Elaboración de cuadrantes de horarios y días libres.

*Planificación de calendarios de vacaciones.

*Figura directiva: funciones y responsabilidades.

*Gestión de personal: definición y funciones.

*Técnicas de dirección y de dinamización de equipos.

*Estilos de liderazgo.

*Etapas en la toma de decisiones.

*Resolución de conflictos laborales de carácter circunstancial.

*Sistema retributivo: principios básicos; retribución fija y variable.

*Evaluación del rendimiento: métodos objetivos y subjetivos.

*Productividad y rendimiento.

1.7.3. Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones de gestión del personal dependiente, básicamente desde la perspectiva de la jefatura de equipo o de departamento.

La función de gestión de personal incluye aspectos como:

-Planificación de cuadros y previsión de personal.

-Definición de funciones.

-Asignación de tareas y rangos.

-Planificación de turnos, horarios, días libres y vacaciones.

-Acogida del personal de nueva incorporación y su integración en la organización empresarial.

-Políticas de liderazgo y motivación.

-Comunicación entre la persona directiva y los miembros del equipo.

La formación del módulo se relaciona con los objetivos generales a), b), l) y n), y permite alcanzar las competencias a), j) y l).

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

-Óptimo aprovechamiento de los recursos humanos.

-Métodos de definición y planificación de puestos de trabajo.

-Sistemas de acogida y de integración del personal de nueva incorporación en la organización empresarial.

-Técnicas de comunicación y de negociación.

-Técnicas de liderazgo y motivación.

-Política de incentivo de la producción.

1.8. Módulo profesional: comercialización de eventos.

*Equivalencia en créditos ECTS: 5.

*Código: MP0178.

*Duración: 123 horas.

1.8.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

*RA1. Comercializa la oferta de eventos en relación con las características del establecimiento y con la demanda.

-CE1.1. Se han identificado las variables que conforman la demanda de eventos.

-CE1.2. Se ha analizado la oferta del mercado de eventos y se han definido los servicios, el personal, las instalaciones, los equipos y los proveedores de servicios complementarios.

-CE1.3. Se han determinado los servicios de cada tipo de evento.

-CE1.4. Se han diseñado políticas de precios.

-CE1.5. Se han elaborado estrategias de distribución de los productos ofrecidos.

-CE1.6. Se han descrito las estrategias de comunicación y los objetivos alcanzables en cada fase de su desarrollo.

-CE1.7. Se han establecido instrumentos y variables para evaluar el grado de eficacia de las acciones comerciales programadas.

-CE1.8. Se han diseñado bases de datos de clientes y de proveedores de servicios externos y de servicios ofrecidos, cumpliendo la normativa sobre protección de datos.

*RA2. Organiza el departamento de comercialización de eventos y justifica su planificación.

-CE2.1. Se han identificado los objetivos y la organización del departamento.

-CE2.2. Se han definido las vías de coordinación y los canales de comunicación con los departamentos implicados en la organización de eventos.

-CE2.3. Se han elaborado proyectos de creación o mejora de los productos ofrecidos, sobre la base de peticiones de la clientela o del histórico de eventos anteriores.

-CE2.4. Se han calculado los niveles de venta y los resultados económicos óptimos del departamento.

-CE2.5. Se han establecido criterios de selección de empresas que presten servicios complementarios.

-CE2.6. Se ha operado con aplicaciones ofimáticas y con nuevas tecnologías de la información y de la comunicación.

-CE2.7. Se ha integrado el trabajo individual en el colectivo.

-CE2.8. Se ha diseñado el cronograma de los eventos reservados y contratados.

-CE2.9. Se han estudiado las posibilidades de ventas cruzadas con el resto de departamentos del establecimiento.

*RA3. Planifica eventos teniendo en cuenta la relación entre los métodos de gestión, su tipología y los objetivos.

-CE3.1. Se han tramitado las demandas de futuros eventos.

-CE3.2. Se ha analizado la disponibilidad del establecimiento para cubrir el desarrollo del evento que se contrate.

-CE3.3. Se han adaptado a las peticiones de la clientela los servicios base de cada evento.

-CE3.4. Se han sugerido métodos creativos y originales de organizar el evento en función de su objetivo.

-CE3.5. Se han analizado las técnicas y los procedimientos de negociación con proveedores y clientes.

-CE3.6. Se han identificado las necesidades de contratar servicios externos para la celebración del evento.

-CE3.7. Se ha calculado el presupuesto total y su desglose por servicios.

-CE3.8. Se han determinado los métodos de confirmación necesaria para el correcto desarrollo del evento por parte de la clientela.

-CE3.9. Se han definido las condiciones y las garantías de pago, así como los procedimientos de confirmación de servicios para contratar por la clientela.

-CE3.10. Se han seguido los protocolos establecidos de gestión documental.

*RA4. Supervisa eventos y analiza los estándares de calidad preestablecidos.

-CE4.1. Se han establecido los métodos de supervisión y control del desarrollo temporal y espacial del programa establecido del evento, con arreglo a los niveles de calidad establecidos.

-CE4.2. Se han identificado los sistemas de montaje en función del tipo de evento que se organice.

-CE4.3. Se ha realizado la supervisión y la coordinación de los departamentos propios y de las empresas externas en la organización del servicio.

-CE4.4. Se ha planificado y se ha controlado el merchandising del establecimiento en el desarrollo del evento.

-CE4.5. Se han arreglado con diligencia los imprevistos surgidos durante la celebración del evento.

-CE4.6. Se han definido los métodos de autorización y confirmación de extras.

-CE4.7. Se ha establecido métodos de control de acceso a las instalaciones de las personas autorizadas.

-CE4.8. Se han diseñado los correspondientes cuestionarios de satisfacción.

*RA5. Controla el cierre efectivo de eventos y analiza el proceso económico y la calidad del servicio prestado.

-CE5.1. Se han registrado y se han interpretado los cuestionarios de satisfacción de la clientela.

-CE5.2. Se han establecido los métodos de detección de puntos fuertes y aspectos de mejora del servicio prestado.

-CE5.3. Se han recabado los documentos contables y se han transmitido al departamento encargado de su tramitación.

-CE5.4. Se han determinado los métodos de información a la clientela del resultado económico del evento.

-CE5.5. Se ha definido el proceso de resolución de las demandas de rectificaciones por parte de la clientela.

-CE5.6. Se ha establecido el sistema de compilación de materiales gráficos (fotografías, grabaciones de vídeo, aparición en los medios de comunicación, etc.) de los eventos organizados de especial interés o prestigio para el establecimiento.

-CE5.7. Se ha actualizado la base de datos del departamento.

-CE5.8. Se han definido las actuaciones de posventa.

1.8.2. Contenidos básicos.

BC1. Comercialización de eventos.

*Oferta de servicios que componen cada evento y nuevas tendencias.

*Análisis de la demanda de eventos.

*Políticas de precios para cada evento.

*Distribución de la oferta.

*Estrategias de comunicación.

*Evaluación de las acciones comerciales programadas.

*Bases de datos de clientes y proveedores de servicios externos.

*Creatividad en el diseño de la comercialización.

*Nuevas tendencias en eventos.

BC2. Organización del departamento de comercialización de eventos.

*Departamento de eventos: tipos de organización.

*Gestión de control por objetivos, por procesos, etc.

*Comunicación interdepartamental en la organización y prestación del evento.

*Planes de mejora de los productos ofrecidos.

*Gestión por procesos.

*Grupos de trabajo.

*Calculo de rendimientos económicos de cada producto ofrecido.

*Selección de proveedores.

*Aplicación ofimática y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación.

*Integración del trabajo individual en el colectivo. Grupos de trabajo.

*Cronograma de eventos reservados y contratados.

*Ventas cruzadas con el resto de los departamentos.

BC3. Planificación de eventos.

*Gestión de solicitudes de futuros eventos.

*Planificación de disponibilidad para cubrir el desarrollo del evento.

*Modalidades de organización de eventos.

*Originalidad y creatividad del evento en relación con la idiosincrasia de la cultura gallega y en función de su objetivo.

*Técnicas y procedimientos de negociación.

*Contratación de servicios externos.

*Presupuesto general del evento y por servicio.

*Diseño de metodología para la confirmación de eventos.

*Política de anticipos y garantía de pago.

*Gestión documental.

*Sistemas de montaje en función del evento que se organice.

*Pulcritud y sistemática del trabajo realizado.

BC4. Supervisión de eventos.

*Métodos de supervisión y control de servicios: espacios, sistemas de montaje, instalaciones y equipos, recursos humanos, servicios externos, merchandising, etc.

*Coordinación de los departamentos implicados y de las empresas externas.

*Merchandising.

*Resolución de los imprevistos surgidos durante el desarrollo del evento.

*Diseño de métodos de autorización y confirmación de servicios extraordinarios.

*Sistemas de control de acceso a los eventos organizados.

*Diseño de cuestionarios de satisfacción.

BC5. Control del cierre de eventos.

*Cierre del evento realizado.

*Tabulación, procesado e interpretación de la información proporcionada por los cuestionarios de satisfacción.

*Detección de puntos fuertes y aspectos de mejora del servicio prestado.

*Documentación contable.

*Resolución de reclamaciones y sugerencias.

*Atención posventa.

1.8.3. Orientaciones pedagógicas.

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

Las funciones del departamento de ventas incluyen aspectos como:

-Comercialización de los eventos ofrecidos.

-Organización del departamento.

-Técnicas de negociación.

-Diseño y mejora de los servicios que conforman los eventos del establecimiento.

-Mejora de los niveles de ingresos y control de costes.

-Aplicación de las nuevas tecnologías.

-Integración del trabajo individual en el trabajo en equipo.

La formación del módulo se relaciona con los objetivos generales a), b), j), k) y n), y permite alcanzar las competencias a), f), g), h), l) y n).

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

-Aplicación de las nuevas tecnologías y de nuevos programas ofimáticos de gestión de servicios de establecimientos de alojamiento turístico.

-Protocolo institucional y empresarial.

-Investigación sobre los nuevos productos ofrecidos y demandados, y sobre los procesos de su gestión.

-Mejora de las actitudes profesionales y personales del futuro personal profesional.

-Análisis y caracterización de la organización general del departamento y del desarrollo de los eventos más comunes ofrecidos por las empresas del sector.

1.9. Módulo profesional: inglés.

*Equivalencia en créditos ECTS: 7.

*Código: MP0179.

*Duración: 160 horas.

1.9.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

*RA1. Reconoce información profesional y cotidiana contenida en discursos orales emitidos por cualquier medio de comunicación en lengua estándar, e interpreta con precisión el contenido del mensaje.

-CE1.1. Se ha identificado la idea principal del mensaje.

-CE1.2. Se ha reconocido la finalidad de mensajes radiofónicos y de otro material grabado o retransmitido pronunciado en lengua estándar, y se ha identificado el estado de ánimo y el tono de la persona hablante.

-CE1.3. Se ha extraído información de grabaciones en lengua estándar relacionadas con la vida social, profesional o académica.

-CE1.4. Se han identificado los puntos de vista y las actitudes de la persona hablante.

-CE1.5. Se han identificado las ideas principales de declaraciones y de mensajes sobre temas concretos y abstractos, en lengua estándar y con un ritmo normal.

-CE1.6. Se ha comprendido con todo detalle lo que se dice en lengua estándar, incluso en un ambiente con ruido de fondo.

-CE1.7. Se han extraído las ideas principales de conferencias, charlas e informes, y de otros modos de presentación académica y profesional lingüísticamente complejos.

-CE1.8. Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, incluso sin entender todos sus elementos.

*RA2. Interpreta información profesional contenida en textos escritos complejos y analiza comprensivamente sus contenidos.

-CE2.1. Se han leído con un alto grado de independencia textos de diverso tipo, adaptando el estilo y la velocidad de la lectura a las finalidades, y se han utilizado fuentes de referencia adecuadas de modo selectivo.

-CE2.2. Se ha interpretado la correspondencia relativa a su especialidad y se ha captado fácilmente el significado esencial.

-CE2.3. Se han interpretado con todo detalle textos extensos y de relativa complejidad relacionados o no con su especialidad, con posibilidad de volver a leer las secciones difíciles.

-CE2.4. Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector al que se refiera.

-CE2.5. Se ha identificado con rapidez el contenido y la importancia de noticias, artículos e informes sobre una amplia serie de temas profesionales, y se ha decidido sobre la oportunidad de un análisis más profundo.

-CE2.6. Se han realizado traducciones de textos complejos utilizando material de apoyo, en caso necesario.

-CE2.7. Se han interpretado mensajes técnicos recibidos a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax, etc.).

-CE2.8. Se han interpretado instrucciones extensas y complejas que estén dentro de su especialidad.

*RA3. Emite mensajes orales claros y bien estructurados, y analiza el contenido de la situación, adaptándose al registro lingüístico de la persona interlocutora.

-CE3.1. Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.

-CE3.2. 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.

-CE3.3. Se ha comunicado espontáneamente y se ha adoptado un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias.

-CE3.4. Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones formales e informales.

-CE3.5. Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.

-CE3.6. Se han expresado y se han defendido con claridad puntos de vista, y se han aportado explicaciones y argumentos adecuados.

-CE3.7. Se ha descrito y se ha determinado la secuencia de un proceso de trabajo de su competencia.

-CE3.8. Se ha argumentado con todo detalle la elección de una determinada opción o de un procedimiento de trabajo elegido.

-CE3.9. Se ha solicitado la reformulación del discurso o de una parte de él, en caso necesario.

*RA4. Elabora documentos e informes propios del sector y relaciona los recursos lingüísticos con sus propósitos.

-CE4.1. Se han redactado textos claros y detallados sobre una variedad de temas relacionados con su especialidad, para lo que se han sintetizado y se han evaluado las informaciones y los argumentos procedentes de varias fuentes.

-CE4.2. Se ha organizado la información con corrección, precisión, coherencia y cohesión, y se ha solicitado o se ha facilitado información general o detallada.

-CE4.3. Se han redactado informes en los que se destaquen los aspectos significativos y se ofrezcan detalles relevantes que sirvan de apoyo.

-CE4.4. Se ha formalizado documentación específica de su campo profesional.

-CE4.5. Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos.

-CE4.6. Se han resumido artículos, manuales de instrucciones y otros documentos escritos, y se ha utilizado un vocabulario amplio para evitar la repetición frecuente.

-CE4.7. Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento que se elabore.

*RA5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación y describe las relaciones típicas características de los países de lengua inglesa.

-CE5.1. Se han definido los rasgos más destacables de las costumbres y de los usos de la comunidad donde se hable la lengua inglesa.

-CE5.2. Se han descrito los protocolos y las normas de relación social propios de los países de la lengua inglesa.

-CE5.3. Se han identificado los valores y las creencias de la comunidad donde se hable lengua inglesa.

-CE5.4. Se han identificado los aspectos socioprofesionales propios del sector en cualquier tipo de texto.

-CE5.5. Se han aplicado los protocolos y las normas de relación social de los países de la lengua inglesa.

-CE5.6. Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

1.9.2. Contenidos básicos.

BC1. Comprensión de mensajes orales.

*Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos: comprensión de mensajes orales complejos procedentes de diversas fuentes, e incluso comprensión de contenidos específicos, aún sin conocer algunos de los términos usados.

*Interpretación de mensajes directos, telefónicos, radiofónicos y grabados: distinción entre datos y opiniones, intencionalidad del hablante, e identificación de los elementos destacables en los mensajes atendiendo a los códigos verbales y gestuales.

*Terminología específica del sector de este título: comprensión de los términos adecuados relacionados con el sector profesional, tanto en el trato con la clientela como entre el personal del sector.

*Ideas principales y secundarias: interpretación precisa del contenido de un enunciado verbal.

*Recursos lingüísticos. Estructuras y funciones. Asunción de que una misma estructura gramatical pueda expresar diferentes funciones comunicativas.

*Acentos de lengua oral. Comprensión global de mensajes producidos en diferentes áreas geográficas en donde se emplea la lengua inglesa.

BC2. Interpretación de mensajes escritos.

*Comprensión de mensajes, textos y artículos profesionales del sector y cotidianos. Interpretación precisa y sin ambigüedad de textos específicos del sector: informes, manuales, planes funcionales, instrucciones, etc.

*Terminología específica del sector turístico.

*Identificación de los términos profesionales empleados en el sector, tanto en las relaciones internas como en las externas.

*Ideas principales e ideas secundarias.

*Recursos gramaticales.

*Identificación de los recursos lingüísticos usados en un texto para su comprensión.

*Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad y resultado.

*Comprensión de los nexos utilizados en la lengua inglesa para expresar las relaciones lógicas.

*Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.

*Reconocimiento de oraciones subordinadas temporales y los nexos utilizados en ellas.

BC3. Producción de mensajes orales.

*Mensajes orales: presenciales, telefónicos y grabaciones. Funciones habituales en la interacción comunicativa cotidiana: descripción, narración, explicación y argumentación.

*Registros utilizados en la emisión de mensajes orales: preferencia por el registro formal en el ámbito socio-profesional. Fórmulas empleadas más usuales en el registro formal.

*Terminología específica del sector turístico. Empleo del vocabulario específico para cada situación. Manejo de las expresiones de uso frecuente en el ámbito profesional.

*Expresión fónica, entonación y ritmo. Fonemas de la lengua inglesa: vocálicos, diptongales y consonánticos. Acento principal y secundario. Entonación ascendente y descendente. Tipos de enunciados y su entonación.

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

*Mantenimiento y seguimiento del discurso oral.

*Toma, mantenimiento y cesión de la turno de palabra.

*Apoyo, demostración de entendimiento y petición de aclaración: fórmulas empleadas más frecuentemente.

*Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

BC4. Emisión de textos escritos.

*Expresión y formalización de documentos y textos profesionales del sector y cotidianos: cartas formales, correos electrónicos, fax, presupuestos, instrucciones, memorandos, documentos de publicidad y promoción, etc.

*Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad y resultado.

*Nexos.

*Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.

BC5. Coherencia textual.

*Identificación e interpretación de los elementos culturales más destacables 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 requieran un comportamiento socio-profesional, a fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

*Reconocimiento de la lengua inglesa para ahondar 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 y la intención de las personas interlocutoras.

1.9.3. Orientaciones pedagógicas.

Este módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con la gestión de alojamientos turísticos.

La gestión de alojamientos turísticos incluye el desarrollo en lengua inglesa de los procesos relacionados y el cumplimiento de procesos y protocolos de calidad.

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

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

-Descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación utilizando el inglés.

-Caracterización en lengua inglesa de los procesos incluidos en la gestión de alojamientos turísticos.

-Evaluación e identificación de procesos de calidad en la empresa, y elaboración en lengua inglesa de documentos asociados a la gestión de alojamiento.

-Identificación, análisis y procedimientos de actuación en inglés ante situaciones imprevistas (quejas, reclamaciones, etc.).

1.10. Módulo profesional: segunda lengua extranjera.

*Equivalencia en créditos ECTS: 7.

*Código: MP0180.

*Duración: 157 horas.

1.10.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

*RA1. Reconoce información cotidiana y profesional específica contenida en discursos orales claros y

sencillos emitidos en lengua estándar, e identifica el contenido global del mensaje.

-CE1.1. Se ha situado el mensaje en su contexto profesional.

-CE1.2. Se ha captado la idea principal del mensaje.

-CE1.3. Se ha identificado la información específica contenida en el mensaje.

-CE1.4. Se ha identificado la actitud y la intención de la persona interlocutora.

-CE1.5. Se han extraído las ideas principales de un mensaje emitido por un medio de comunicación.

-CE1.6. Se ha identificado el hilo argumental de una situación comunicativa presenciada.

-CE1.7. Se han determinado los papeles que aparecen en una secuencia presenciada.

*RA2. Interpreta información profesional escrita contenida en textos sencillos y analiza comprensivamente sus contenidos.

-CE2.1. Se ha hecho una lectura comprensiva de textos específicos de su ámbito profesional.

-CE2.2. Se ha identificado con precisión la terminología utilizada.

-CE2.3. Se ha extraído la información más destacable de un texto relativo a su profesión.

-CE2.4. Se han realizado traducciones directas e inversas de textos específicos sencillos, y se han utilizado materiales de consulta y diccionarios técnicos.

-CE2.5. Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax, etc.).

-CE2.6. Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector al que se refiera.

-CE2.7. Se han leído con cierto grado de independencia textos de diversos tipos, adaptando el estilo y la velocidad de lectura, aunque pueda presentar alguna dificultad, con modismos poco frecuentes.

*RA3. Emite mensajes orales sencillos, claros y bien estructurados, y relaciona el propósito del mensaje con las estructuras lingüísticas adquiridas.

-CE3.1. Se ha comunicado utilizando fórmulas sencillas, nexos y estrategias de interacción.

-CE3.2. Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.

-CE3.3. Se han manifestado preferencias laborales en el sector profesional.

-CE3.4. Se ha descrito con relativa fluidez su entorno profesional más próximo.

-CE3.5. Se ha establecido la secuencia de las actividades propias de un proceso productivo del sector profesional.

-CE3.6. Se han realizado con claridad presentaciones breves y preparadas sobre un tema dentro de la especialidad.

-CE3.7. Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones adaptadas a su nivel.

-CE3.8. Se ha respondido a preguntas breves complementarias relativas a la profesión.

-CE3.9. Se ha intercambiado información específica con fluidez, utilizando frases de estructura sencilla.

*RA4. Elabora textos sencillos y relaciona las reglas gramaticales con su propósito.

-CE4.1. Se ha formalizado información básica requerida en distintos tipos de documentos.

-CE4.2. Se ha elaborado una solicitud de empleo a partir de una oferta de trabajo dada.

-CE4.3. Se ha redactado un breve currículum.

-CE4.4. Se ha formalizado un texto dado con apoyos visuales y claves lingüísticas aportadas.

-CE4.5. Se ha elaborado un pequeño informe con un propósito comunicativo específico.

-CE4.6. Se ha redactado una carta comercial a partir de instrucciones detalladas y modelos dados.

-CE4.7. Se han realizado resúmenes breves de textos sencillos relacionados con su entorno profesional.

*RA5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación y describe las relaciones típicas características de los países de la de la lengua extranjera.

-CE5.1. Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y de los usos de la comunidad donde se hable la lengua extranjera.

-CE5.2. Se han descrito los protocolos y las normas de relación social propias de la lengua extranjera.

-CE5.3. Se han identificado los valores y las creencias de la comunidad en donde se hable la lengua extranjera.

-CE5.4. Se han identificado en cualquier tipo de texto los aspectos socioprofesionales propios del sector.

-CE5.5. Se han aplicado los protocolos y las normas de relación social de los países de la lengua extranjera.

-CE5.6. Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

1.10.2. Contenidos.

BC1. Comprensión de mensajes orales.

*Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos.

*Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos y grabados. Distinción entre datos y opiniones, e identificación de la intención de la persona hablante.

*Terminología específica del sector.

*Ideas principales y secundarias.

*Recursos lingüísticos: estructuras y funciones.

*Discriminación de las principales oposiciones fonológicas.

*Diferenciación entre fonemas vocálicos orales y nasales.

BC2. Interpretación de mensajes escritos.

*Comprensión de mensajes, textos y artículos profesionales del sector y cotidianos.

*Terminología específica del sector turístico.

*Ideas principales e ideas secundarias.

*Recursos gramaticales.

*Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad y resultado.

*Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.

*Interpretación de un documento profesional en la lengua extranjera: ofertas y demandas de empleo, currículos, modelos de cartas, cuestionarios, facturas, manuales, etc.

*Características específicas de documentos profesionales recibidos por medios telemáticos.

BC3. Producción de mensajes orales.

*Terminología específica del sector turístico.

*Registros utilizados en la emisión de mensajes orales. Preferencias por el registro formal en el ámbito socioprofesional.

*Expresión fónica, entonación y ritmo. Liaison.

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

*Bienvenida y recepción de la clientela. Despedida.

*Uso del discurso indirecto. Transmisión de un aviso.

*Propuesta de actividades e informaciones varias.

*Respuesta afirmativa o negativa atenuada a una petición.

*Particularidades de la conversa telefónica.

*Resolución de problemas con la clientela. Interrogación.

*Mantenimiento y seguimiento del discurso oral.

*Toma, mantenimiento y cesión de la turno de palabra.

*Apoyo, demostración de entendimiento y petición de aclaración.

*Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

*Conectores lingüísticos.

*Lenguaje no verbal (código gestual).

BC4. Emisión de textos escritos.

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

*Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad y resultado.

*Nexos.

*Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.

*Uso de la descripción como recurso lingüístico.

*Lenguaje específico de internet en la lengua extranjera.

*Formalización de un documento profesional en la lengua extranjera: ofertas y demandas de empleo, currículos, modelos de cartas, cuestionarios, facturas, manuales, etc.

BC5. Coherencia textual.

*Identificación e interpretación de los elementos culturales más destacables de los países de la lengua extranjera.

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

*Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieran un comportamiento socio-profesional, a fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

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

*Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación y la intención de las personas interlocutoras.

1.10.3. Orientaciones pedagógicas.

Este módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con la gestión de alojamientos turísticos.

La gestión de alojamientos turísticos incluye el desarrollo en la lengua extranjera de los procesos relacionados y el cumplimiento de procesos y protocolos de calidad.

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

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

-Descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación utilizando la lengua extranjera.

-Caracterización en la lengua extranjera de los procesos incluidos en la gestión de alojamientos turísticos.

-Evaluación e identificación de procesos de calidad en la empresa y elaboración en la lengua extranjera de documentos asociados a la gestión de alojamiento.

-Identificación, análisis y procedimientos de actuación en la lengua extranjera ante situaciones imprevisibles (quejas, reclamaciones, etc.).

1.11. Módulo profesional: proyecto de gestión de alojamiento turístico.

*Equivalencia en créditos ECTS: 5.

*Código: MP0181.

*Duración: 26 horas.

1.11.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

*RA1. Identifica el mercado del alojamiento, los productos, la organización económica y productiva, y las oportunidades, en relación con el proyecto que se quiera poner en práctica.

-CE1.1. Se ha clasificado el tejido empresarial del sector en el entorno del centro educativo en función del tamaño de la empresa y de la tipología de los productos elaborados.

-CE1.2. Se han caracterizado las empresas tipo indicando la estructura organizativa y las funciones de cada departamento.

-CE1.3. Se han identificado las tendencias de consumo mediante el análisis del mercado del alojamiento: informes económicos, estadísticas de ventas y otras propias del sector (ocupación, RevPar, etc.), información de revistas profesionales, comerciantes detallistas, centrales de reservas, etc.

-CE1.4. Se ha analizado la competitividad de las empresas del sector según el tipo del producto o del servicio ofrecido.

-CE1.5. Se ha analizado la complejidad tecnológica y el coste económico de la elaboración y de la oferta de los productos y de los servicios.

-CE1.6. Se ha analizado la disponibilidad de los recursos humanos y materiales necesarios.

-CE1.7. Se han identificado los canales de comercialización más habituales para cada tipo de producto o servicio.

-CE1.8. Se ha determinado la logística empleada en las empresas del sector (necesidades de almacenamiento, transporte, merchandising, etc.).

-CE1.9. Se ha identificado la legislación específica relacionada con la oferta de productos y servicios de alojamiento.

-CE1.10. Se ha identificado la normativa que afecta al sector respecto a la seguridad alimentaria, laboral y medioambiental.

-CE1.11. Se han detectado las oportunidades de empleo y de autoempleo en el sector.

-CE1.12. Se ha elegido la orientación del proyecto hacia una gama determinada de productos o servicios, en función de la información obtenida.

*RA2. Diseña un proyecto de alojamiento relacionado con las competencias expresadas en el título y analiza su viabilidad económica y tecnológica.

-CE2.1. Se han clasificado los proyectos vinculados con el sector en función de su tipología.

-CE2.2. Se ha analizado la idoneidad de la zona para la implantación del proyecto.

-CE2.3. Se han establecido los objetivos perseguidos y se ha identificado el alcance del proyecto.

-CE2.4. Se ha realizado el estudio de viabilidad técnica y económica del proyecto.

-CE2.5. Se han identificado las fases o las partes que compongan el proyecto, y se ha detallado su contenido.

-CE2.6. Se han prevenido los recursos materiales y personales necesarios para realizar el proyecto.

-CE2.7. Se ha determinado la documentación necesaria para su diseño.

-CE2.8. Se ha elaborado el pliego de condiciones para la aplicación del proyecto.

-CE2.9. Se han definido los indicadores que garanticen la calidad del proyecto.

*RA3. Define y planifica la ejecución del proyecto, y detalla las fases de su desarrollo y la documentación asociada.

-CE3.1. Se han identificado y se han extraído del proyecto las necesidades y las operaciones a realizar.

-CE3.2. Se ha establecido la secuencia de las operaciones en función de las necesidades de puesta en práctica.

-CE3.3. Se han determinado los recursos y la logística para cada operación.

-CE3.4. Se han identificado las necesidades de permisos y autorizaciones.

-CE3.5. Se han determinado los procedimientos de actuación o ejecución de las operaciones.

-CE3.6. Se han identificado los riesgos inherentes a la puesta en práctica y se ha definido el plan de prevención de riesgos, que recoge los medios y los equipos necesarios.

-CE3.7. Se han determinado los riesgos medioambientales vinculados al proyecto y sus implicaciones.

-CE3.8. Se ha planificado la asignación de recursos materiales y humanos, así como los tiempos de ejecución.

-CE3.9. Se ha hecho la valoración económica necesaria para el desarrollo del proyecto.

-CE3.10. Se han definido los indicadores que garanticen la calidad en la ejecución del proyecto.

-CE3.11. Se ha definido y se ha elaborado la documentación necesaria para la ejecución.

*RA4. Gestiona el proyecto y define el procedimiento de seguimiento y control.

-CE4.1. Se ha asignado la ejecución de las operaciones en función de la planificación establecida.

-CE4.2. Se ha definido el procedimiento de seguimiento de las operaciones o de las intervenciones.

-CE4.3. Se ha definido el procedimiento para la gestión de las incidencias que se puedan presentar durante la realización de las operaciones (análisis de la incidencia, solución y registro).

-CE4.4. Se ha definido el procedimiento para la gestión de los cambios en los recursos y en las operaciones, incluyendo el sistema para su registro.

-CE4.5. Se ha definido el procedimiento de finalización y cierre del proyecto.

-CE4.6. Se ha definido y se ha elaborado la documentación necesaria para la finalización de las operaciones y del proyecto.

-CE4.7. Se ha establecido un sistema para garantizar el cumplimiento del pliego de condiciones del proyecto.

*RA5. Elabora y expone el informe del proyecto realizado, y justifica el procedimiento seguido.

-CE5.1. Se han enunciado los objetivos del proyecto.

-CE5.2. Se ha descrito el proceso seguido para la identificación de las necesidades de las empresas del sector.

-CE5.3. Se ha descrito la solución adoptada a partir de la documentación generada en el proceso de diseño.

-CE5.4. Se han descrito las actividades en las que se divide la ejecución del proyecto.

-CE5.5. Se han justificado las decisiones tomadas de planificación de la ejecución del proyecto.

-CE5.6. Se han justificado las decisiones tomadas de seguimiento y control en la ejecución del proyecto.

-CE5.7. Se han formulado las conclusiones del trabajo realizado en relación con las necesidades del sector productivo.

-CE5.8. Se han formulado, en su caso, propuestas de mejora.

-CE5.9. Se han realizado, en su caso, las aclaraciones solicitadas en la exposición.

-CE5.10. Se han empleado herramientas informáticas para la presentación de los resultados.

1.11.2. Orientaciones pedagógicas.

Este módulo complementa la formación de otros módulos profesionales, particularmente en la función de planificación y programación. También incluye de un modo integrado aspectos de otras funciones, como son la gestión de los recursos turísticos, del márketing, de la comercialización y de las reservas, la pro-

moción, la seguridad del medio ambiente, la prevención y la seguridad laboral.

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

Se fomentará y se valorará la creatividad, el espíritu crítico y la capacidad de innovación en los procesos realizados, así como la adaptación de la formación recibida en supuestos laborales y en nuevas situaciones.

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

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

-Conocimiento de los fundamentos de un proyecto.

-Utilización de las TIC en la búsqueda de información y en la realización del proyecto.

-Autonomía e iniciativa.

-Innovación en la formulación y en los objetivos del proyecto.

1.12. Módulo profesional: formación y orientación laboral.

*Créditos ECTS: 5.

*Código: MP0182.

*Duración: 107 horas.

1.12.1. Unidad formativa 1: prevención de riesgos laborales.

*Código: MP0182_12.

*Duración: 45 horas.

1.12.1.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

*RA1. Reconoce los derechos y las obligaciones de las personas trabajadoras y empresarias relacionados con la seguridad y la salud laboral.

-CE1.1. Se han relacionado las condiciones laborales con la salud de la persona trabajadora.

-CE1.2. Se han distinguido los principios de la acción preventiva que garantizan el derecho a la seguridad y a la salud de las personas trabajadoras.

-CE1.3. Se ha apreciado la importancia de la información y de la formación como medio para la eliminación o la reducción de los riesgos laborales.

-CE1.4. Se han comprendido las actuaciones adecuadas ante situaciones de emergencia y riesgo laboral grave e inminente.

-CE1.5. Se han valorado las medidas de protección específicas de personas trabajadoras sensibles a determinados riesgos, así como las de protección de la maternidad y la lactancia, y de menores.

-CE1.6. Se han analizado los derechos a la vigilancia y protección de la salud en el sector de alojamiento turístico.

-CE1.7. Se ha asumido la necesidad de cumplir las obligaciones de las personas trabajadoras en materia de prevención de riesgos laborales.

*RA2. Evalúa las situaciones de riesgo derivadas de su actividad profesional analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo más habituales del sector de alojamiento turístico.

-CE2.1. Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional de técnico superior en alojamientos turísticos.

-CE2.2. Se han clasificado los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de ellos.

-CE2.3. Se han clasificado y se han descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional de técnico superior en alojamientos turísticos.

-CE2.4. Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo de las personas con la titulación de técnico superior en alojamientos turísticos.

-CE2.5. Se ha llevado a cabo la evaluación de riesgos en un entorno de trabajo, real o simulado, relacionado con el sector de actividad del título.

*RA3. Participa en la elaboración de un plan de prevención de riesgos e identifica las responsabilidades de todos los agentes implicados.

-CE3.1. Se ha valorado la importancia de los hábitos preventivos en todos los ámbitos y en todas las actividades de la empresa.

-CE3.2. Se han clasificado los modos de organización de la prevención en la empresa en función de los criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

-CE3.3. Se han determinado los modos de representación de las personas trabajadoras en la empresa en materia de prevención de riesgos.

-CE3.4. Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

-CE3.5. Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa que incluya la secuencia de actuaciones para realizar en caso de emergencia.

-CE3.6. Se ha establecido el ámbito de una prevención integrada en las actividades de la empresa, y se han determinado las responsabilidades y las funciones de cada uno.

-CE3.7. Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el

sector profesional de la titulación de técnico superior en alojamientos turísticos.

-CE3.8. Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación para una pequeña o mediana empresa del sector de actividad del título.

*RA4. Determina las medidas de prevención y protección en el entorno laboral de la titulación de técnico superior en alojamientos turísticos.

-CE4.1. Se han definido las técnicas y las medidas de prevención y de protección que se deben aplicar para evitar o disminuir los factores de riesgo, o para reducir sus consecuencias en el caso de materializarse.

-CE4.2. Se ha analizado el significado y el alcance de la señalización de seguridad de diversos tipos.

-CE4.3. Se han seleccionado los equipos de protección individual (EPI) adecuados a las situaciones de riesgo halladas.

-CE4.4. Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.

-CE4.5. Se han identificado las técnicas de clasificación de personas heridas en caso de emergencia, donde existan víctimas de diversa gravedad.

-CE4.6. Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que se deben aplicar en el lugar del accidente ante daños de diversos tipos, así como la composición y el uso del botiquín de urgencias.

1.12.1.2. Contenidos básicos.

BC1. Derechos y obligaciones en seguridad y salud laboral.

*Relación entre trabajo y salud. Influencia de las condiciones de trabajo sobre la salud.

*Conceptos básicos de seguridad y salud laboral.

*Análisis de los derechos y de las obligaciones de las personas trabajadoras y empresarias en prevención de riesgos laborales.

*Actuación responsable en el desarrollo del trabajo para evitar las situaciones de riesgo en su entorno laboral.

*Protección de personas trabajadoras especialmente sensibles a determinados riesgos.

BC2. Evaluación de riesgos profesionales.

*Análisis de factores de riesgo ligados a condiciones de seguridad, medioambientales, ergonómicas y psicosociales.

*Determinación de los daños a la salud de la persona trabajadora que se pueden derivar de las condiciones de trabajo y de los factores de riesgo detectados.

*Riesgos específicos en el sector de alojamientos turísticos en función de las probables consecuencias, del tiempo de exposición y de los factores de riesgo implicados.

*Evaluación de los riesgos hallados en situaciones potenciales de trabajo en el sector de alojamientos turísticos.

BC3. Planificación de la prevención de riesgos en la empresa.

*Gestión de la prevención en la empresa: funciones y responsabilidades.

*Órganos de representación y participación de las personas trabajadoras en prevención de riesgos laborales.

*Organismos estatales y autonómicos relacionados con la prevención de riesgos.

*Planificación de la prevención en la empresa.

*Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.

*Elaboración de un plan de emergencia en una empresa del sector.

*Participación en la planificación y en la puesta en práctica de los planes de prevención.

BC4. Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa.

*Medidas de prevención y protección individual y colectiva.

*Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.

*Aplicación de las técnicas de primeros auxilios.

*Actuación responsable en situaciones de emergencias y primeros auxilios.

1.12.2. Unidad formativa 2: equipos de trabajo, derecho del trabajo y de la seguridad social, y búsqueda de empleo.

*Código: MP0182_22.

*Duración: 62 horas.

1.12.2.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

*RA1. Participa responsablemente en equipos de trabajo eficientes que contribuyan a la consecución de los objetivos de la organización.

-CE1.1. Se han identificado los equipos de trabajo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil de técnico superior en alojamientos turísticos, y se han valorado sus ventajas sobre el trabajo individual.

-CE1.2. Se han determinado las características del equipo de trabajo eficaz frente a las de los equipos ineficaces.

-CE1.3. Se han adoptado responsablemente los papeles asignados para la eficiencia y la eficacia del equipo de trabajo.

-CE1.4. Se han empleado adecuadamente las técnicas de comunicación en el equipo de trabajo para recibir y transmitir instrucciones y coordinar las tareas.

-CE1.5. Se han determinado procedimientos para la resolución de los conflictos identificados en el seno del equipo de trabajo.

-CE1.6. Se han aceptado de forma responsable las decisiones adoptadas en el seno del equipo de trabajo.

-CE1.7. Se han analizado los objetivos alcanzados por el equipo de trabajo en relación con los objetivos establecidos, y con la participación responsable y activa de sus miembros.

*RA2. Identifica los derechos y las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, y los reconoce en diferentes situaciones de trabajo.

-CE2.1. Se han identificado el ámbito de aplicación, las fuentes y los principios de aplicación del derecho del trabajo.

-CE2.2. Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones laborales.

-CE2.3. Se han identificado los elementos esenciales de un contrato de trabajo.

-CE2.4. Se han analizado las principales modalidades de contratación y se han identificado las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.

-CE2.5. Se han valorado los derechos y las obligaciones que se recogen en la normativa laboral.

-CE2.6. Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en el convenio colectivo aplicable o, en su defecto, las condiciones habituales en el sector profesional relacionado con el título de técnico superior en alojamientos turísticos.

-CE2.7. Se han valorado las medidas establecidas por la legislación para la conciliación de la vida laboral y familiar, y para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

-CE2.8. Se ha analizado el recibo de salarios y se han identificado los principales elementos que lo integran.

-CE2.9. Se han identificado las causas y los efectos de la modificación, la suspensión y la extinción de la relación laboral.

-CE2.10. Se han identificado los órganos de representación de las personas trabajadoras en la empresa.

-CE2.11. Se han analizado los conflictos colectivos en la empresa y los procedimientos de solución.

-CE2.12. Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo.

*RA3. Determina la acción protectora del sistema de la Seguridad Social ante las contingencias cubiertas, e identifica las clases de prestaciones.

-CE3.1. Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial del estado social y para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

-CE3.2. Se ha delimitado el funcionamiento y la estructura del sistema de la Seguridad Social.

-CE3.3. Se han identificado, en un supuesto sencillo, las bases de cotización de una persona trabajadora y las cuotas correspondientes a ella y a la empresa.

-CE3.4. Se han determinado las principales prestaciones contributivas de la Seguridad Social, sus requisitos y su duración, y se ha realizado el cálculo de su cuantía en algunos supuestos prácticos.

-CE3.5. Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo en supuestos prácticos sencillos, y se ha realizado el cálculo de la duración y de la cuantía de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.

*RA4. Planifica su itinerario profesional seleccionando alternativas de formación y oportunidades de empleo a lo largo de la vida.

-CE4.1. Se han valorado las propias aspiraciones, motivaciones, actitudes y capacidades que permitan la toma de decisiones profesionales.

-CE4.2. Se ha tomado conciencia de la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.

-CE4.3. Se han valorado las oportunidades de formación y empleo en otros estados de la Unión Europea.

-CE4.4. Se ha valorado el principio de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el acceso al empleo y en las condiciones de trabajo.

-CE4.5. Se han diseñado los itinerarios formativos profesionales relacionados con el perfil profesional de técnico superior en alojamientos turísticos.

-CE4.6. Se han determinado las competencias y las capacidades requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil del título, y se ha seleccionado la formación precisa para mejorarlas y permitir una adecuada inserción laboral.

-CE4.7. Se han identificado las principales fuentes de empleo y de inserción laboral para las personas con la titulación de técnico superior en alojamientos turísticos.

-CE4.8. Se han empleado adecuadamente las técnicas y los instrumentos de búsqueda de empleo.

-CE4.9. Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.

1.12.2.2. Contenidos básicos.

BC1. Gestión del conflicto y equipos de trabajo.

*Diferenciación entre grupo y equipo de trabajo.

*Valoración de las ventajas y los inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.

*Equipos en el sector de alojamientos turísticos según las funciones que desempeñen.

*Dinámicas de grupo.

*Equipos de trabajo eficaces y eficientes.

*Participación en el equipo de trabajo: desempeño de papeles, comunicación y responsabilidad.

*Conflicto: características, tipos, causas y etapas.

*Técnicas para la resolución o la superación del conflicto.

BC2. Contrato de trabajo.

*Derecho del trabajo.

*Organismos públicos (administrativos y judiciales) que intervienen en las relaciones laborales.

*Análisis de la relación laboral individual.

*Derechos y deberes derivados de la relación laboral.

*Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional de la titulación de técnico superior en alojamientos turísticos.

*Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación.

*Análisis de las principales condiciones de trabajo: clasificación y promoción profesional, tiempo de trabajo, retribución, etc.

*Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.

*Sindicatos de trabajadores y asociaciones empresariales.

*Representación de las personas trabajadoras en la empresa.

*Conflictos colectivos.

*Nuevos entornos de organización del trabajo.

BC3. Seguridad Social, empleo y desempleo.

*La Seguridad Social como pilar del estado social.

*Estructura del sistema de Seguridad Social.

*Determinación de las principales obligaciones de las personas empresarias y de las trabajadoras en materia de Seguridad Social.

*Protección por desempleo.

*Prestaciones contributivas de la Seguridad Social.

BC4. Búsqueda activa de empleo.

*Conocimiento de los propios intereses y de las propias capacidades formativo-profesionales.

*Importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional de las personas con la titulación de técnico superior en alojamientos turísticos.

*Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.

*Itinerarios formativos relacionados con la titulación de técnico superior en alojamientos turísticos.

*Definición y análisis del sector profesional del título de técnico superior en alojamientos turísticos.

*Proceso de toma de decisiones.

*Proceso de búsqueda de empleo en el sector de actividad.

*Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.

1.12.3. Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para que el alumno o la alumna se puedan insertar laboralmente y desarrollar su carrera profesional en el sector de alojamientos turísticos.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales b), k), l), p), q) y s) del ciclo formativo, y las competencias a), i), j), m), o) y p).

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

-Manejo de las fuentes de información para la elaboración de itinerarios formativo-profesionalizadores, en especial en lo referente al sector de alojamientos turísticos.

-Puesta en práctica de técnicas activas de búsqueda de empleo:

-Realización de pruebas de orientación y dinámicas sobre las propias aspiraciones, competencias y capacidades.

-Manejo de fuentes de información, incluidos los recursos de internet para la búsqueda de empleo.

-Preparación y realización de cartas de presentación y currículos (se potenciará el empleo de otros idiomas oficiales en la Unión Europea en el manejo de información y elaboración del *curriculum vitae* Europass).

-Familiarización con las pruebas de selección de personal, en particular la entrevista de trabajo.

-Identificación de ofertas de empleo público a las que se puede acceder en función de la titulación, y respuesta a su convocatoria.

-Formación de equipos en el aula para la realización de actividades mediante el empleo de técnicas de trabajo en equipo.

-Estudio de las condiciones de trabajo del sector de alojamientos turísticos a través del manejo de la normativa laboral, de los contratos más comúnmente utilizados y del convenio colectivo de aplicación en el sector de alojamientos turísticos.

-Superación de cualquier forma de discriminación en el acceso al empleo y en el desarrollo profesional.

-Análisis de la normativa de prevención de riesgos laborales que permita la evaluación de los riesgos derivados de las actividades desarrolladas en el sector productivo, así como la colaboración en la definición de un plan de prevención para la empresa y de las medidas necesarias para su implementación.

El correcto desarrollo de este módulo exige la disposición de medios informáticos con conexión a internet y que por lo menos dos sesiones de trabajo semanales sean consecutivas.

1.13. Módulo profesional: empresa e iniciativa emprendedora.

*Créditos ECTS: 4.

*Código: MP0183.

*Duración: 53 horas.

1.13.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

*RA1. Desarrolla su espíritu emprendedor identificando las capacidades asociadas a él y definiendo ideas emprendedoras caracterizadas por la innovación y la creatividad.

-CE1.1. Se ha identificado el concepto de innovación y su relación con el progreso de la sociedad y el aumento en el bienestar de los individuos.

-CE1.2. Se ha analizado el concepto de cultura emprendedora y su importancia como dinamizador del mercado laboral y fuente de bienestar social.

-CE1.3. Se ha valorado la importancia de la iniciativa individual, la creatividad, la formación, la responsabilidad y la colaboración como requisitos indispensables para tener éxito en la actividad emprendedora.

-CE1.4. Se han analizado las características de las actividades emprendedoras en el sector de alojamientos turísticos.

-CE1.5. Se ha valorado el concepto de riesgo como elemento inevitable de toda actividad emprendedora.

-CE1.6. Se han valorado ideas emprendedoras caracterizadas por la innovación, por la creatividad y por su factibilidad.

-CE1.7. Se ha decidido a partir de las ideas emprendedoras una determinada idea de negocio del ámbito de los alojamientos turísticos, que servirá de punto de partida para la elaboración del proyecto empresarial.

-CE1.8. Se ha analizado la estructura de un proyecto empresarial y se ha valorado su importancia como paso previo a la creación de una pequeña empresa.

*RA2. Decide la oportunidad de creación de una pequeña empresa para el desarrollo de la idea emprendedora, previo análisis de la relación entre la empresa y el entorno, del proceso productivo, de la organización de los recursos humanos y de los valores culturales y éticos.

-CE2.1. Se ha valorado la importancia de las pequeñas y medianas empresas en el tejido empresarial gallego.

-CE2.2. Se ha analizado el impacto medioambiental de la actividad empresarial y la necesidad de introdu-

cir criterios de sustentabilidad en los principios de actuación de las empresas.

-CE2.3. Se han identificado los principales componentes del entorno general que rodea la empresa y, en especial, en los aspectos tecnológico, económico, social, medioambiental, demográfico y cultural.

-CE2.4. Se ha apreciado la influencia en la actividad empresarial de las relaciones con la clientela, con proveedores, con las administraciones públicas, con las entidades financieras y con la competencia como principales integrantes del entorno específico.

-CE2.5. Se han determinado los elementos del entorno general y específico de una pequeña o mediana empresa de alojamientos turísticos en función de su posible localización.

-CE2.6. Se ha analizado el fenómeno de la responsabilidad social de las empresas y su importancia como un elemento de la estrategia empresarial.

-CE2.7. Se ha valorado la importancia del balance social de una empresa relacionada con los alojamientos turísticos y se han descrito los principales costes sociales en que incurren estas empresas, así como los beneficios sociales que producen.

-CE2.8. Se han identificado, en empresas de alojamientos turísticos, prácticas que incorporen valores éticos y sociales.

-CE2.9. Se han definido los objetivos empresariales incorporando valores éticos y sociales.

-CE2.10. Se han analizado los conceptos de cultura empresarial, y de comunicación e imagen corporativas, así como su relación con los objetivos empresariales.

-CE2.11. Se han descrito las actividades y los procesos básicos que se realizan en una empresa de alojamientos turísticos, y se han delimitado las relaciones de coordinación y dependencia dentro del sistema empresarial.

-CE2.12. Se ha elaborado un plan de empresa que incluya la idea de negocio, la localización, la organización del proceso productivo y de los recursos necesarios, la responsabilidad social y el plan de márketing.

*RA3. Selecciona la forma jurídica teniendo en cuenta las implicaciones legales asociadas y el proceso para su constitución y puesta en marcha.

-CE3.1. Se ha analizado el concepto de persona empresaria, así como los requisitos para desarrollar la actividad empresarial.

-CE3.2. Se han analizado las formas jurídicas de la empresa y se han determinado las ventajas y las desventajas de cada una en relación con su idea de negocio.

-CE3.3. Se ha valorado la importancia de las empresas de economía social en el sector de alojamientos turísticos.

-CE3.4. Se ha especificado el grado de responsabilidad legal de las personas propietarias de la empresa en función de la forma jurídica elegida.

-CE3.5. Se ha diferenciado el tratamiento fiscal establecido para cada forma jurídica de empresa.

-CE3.6. Se han identificado los trámites exigidos por la legislación para la constitución de una pequeña o mediana empresa en función de su forma jurídica.

-CE3.7. Se han identificado las vías de asesoramiento y gestión administrativa externas a la hora de poner en marcha una pequeña o mediana empresa.

-CE3.8. Se han analizado las ayudas y subvenciones para la creación y puesta en marcha de empresas de alojamientos turísticos teniendo en cuenta su localización.

-CE3.9. Se ha incluido en el plan de empresa información relativa a la elección de la forma jurídica, los trámites administrativos, las ayudas y las subvenciones.

*RA4. Realiza actividades de gestión administrativa y financiera básica de una pequeña o mediana empresa, identifica las principales obligaciones contables y fiscales, y cumplimenta la documentación.

-CE4.1. Se han analizado los conceptos básicos de contabilidad, así como las técnicas de registro de la información contable: activo, pasivo, patrimonio neto, ingresos, gastos y cuentas anuales.

-CE4.2. Se han descrito las técnicas básicas de análisis de la información contable, en especial en lo referente al equilibrio de la estructura financiera y a la solvencia, a la liquidez y a la rentabilidad de la empresa.

-CE4.3. Se han definido las obligaciones fiscales (declaración censal, IAE, liquidaciones trimestrales, resúmenes anuales, etc.) de una pequeña y de una mediana empresa relacionadas con los alojamientos turísticos y se han diferenciado los tipos de impuestos en el calendario fiscal (liquidaciones trimestrales y liquidaciones anuales).

-CE4.4. Se ha cumplimentado con corrección, mediante procesos informáticos, la documentación básica de carácter comercial y contable (notas de pedido, albaranes, facturas, recibos, cheques, pagarés y letras de cambio) para una pequeña y una mediana empresa de alojamientos turísticos, y se han descrito los circuitos que recorre esa documentación en la empresa.

-CE4.5. Se ha elaborado el plan financiero y se ha analizado la viabilidad económica y financiera del proyecto empresarial.

1.13.2. Contenidos básicos.

BC1. Iniciativa emprendedora.

*Innovación y desarrollo económico. Principales características de la innovación en la actividad de alojamientos turísticos (materiales, tecnología, organización de la producción, etc.).

*Cultura emprendedora en la Unión Europea, en España y en Galicia.

*Factores clave de las personas emprendedoras: iniciativa, creatividad, formación, responsabilidad y colaboración.

*Actuación de las personas emprendedoras en el sector de alojamientos turísticos.

*El riesgo como factor inherente a la actividad emprendedora.

*Valoración del trabajo por cuenta propia como fuente de realización personal y social.

*Ideas emprendedoras: fuentes de ideas, maduración y evaluación de éstas.

*Proyecto empresarial: importancia y utilidad, estructura y aplicación en el ámbito de alojamientos turísticos.

BC2. La empresa y su entorno.

*La empresa como sistema: concepto, funciones y clasificaciones.

*Análisis del entorno general de una pequeña o mediana empresa de los alojamientos turísticos: aspectos tecnológico, económico, social, medioambiental, demográfico y cultural.

*Análisis del entorno específico de una pequeña o mediana empresa de alojamientos turísticos: clientes, proveedores, administraciones públicas, entidades financieras y competencia.

*Localización de la empresa.

*La persona empresaria. Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial.

*Responsabilidad social de la empresa y compromiso con el desarrollo sostenible.

*Cultura empresarial, y comunicación e imagen corporativas.

*Actividades y procesos básicos en la empresa. Organización de los recursos disponibles. Externalización de actividades de la empresa.

*Descripción de los elementos y estrategias del plan de producción y del plan de márketing.

BC3. Creación y puesta en marcha de una empresa.

*Formas jurídicas de las empresas.

*Responsabilidad legal del empresario.

*La fiscalidad de la empresa como variable para la elección de la forma jurídica.

*Proceso administrativo de constitución y puesta en marcha de una empresa.

*Vías de asesoramiento para la elaboración de un proyecto empresarial y para la puesta en marcha de la empresa.

*Ayudas y subvenciones para la creación de una empresa de alojamientos turísticos.

*Plan de empresa: elección de la forma jurídica, trámites administrativos, y gestión de ayudas y subvenciones.

BC4. Función administrativa.

*Análisis de las necesidades de inversión y de las fuentes de financiación de una pequeña y de una mediana empresa en el sector de alojamientos turísticos.

*Concepto y nociones básicas de contabilidad: activo, pasivo, patrimonio neto, ingresos, gastos y cuentas anuales.

*Análisis de la información contable: equilibrio de la estructura financiera y ratios financieras de solvencia, liquidez y rentabilidad de la empresa.

*Plan financiero: estudio de la viabilidad económica y financiera.

*Obligaciones fiscales de una pequeña y de una mediana empresa.

*Ciclo de gestión administrativa en una empresa de alojamientos turísticos: documentos administrativos y pagarés.

*Cuidado en la elaboración de la documentación administrativo-financiera.

1.13.3. Orientaciones pedagógicas.

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

La formación del módulo permite alcanzar los objetivos generales a), d), o), r) y s) del ciclo formativo y las competencias k) y q).

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

-Manejo de las fuentes de información sobre el sector de las empresas de alojamientos turísticos, incluyendo el análisis de los procesos de innovación sectorial en marcha.

-Realización de casos y dinámicas de grupo que permitan comprender y valorar las actitudes de las personas emprendedoras y ajustar su necesidad al sector de alojamientos turísticos.

-Utilización de programas de gestión administrativa y financiera para pequeñas y medianas empresas del sector.

-La realización de un proyecto empresarial relacionado con la actividad de alojamientos turísticos compuesto por un plan de empresa y un plan financiero y que incluya todas las facetas de puesta en marcha de un negocio.

El plan de empresa incluirá los siguientes aspectos: maduración de la idea de negocio, ubicación, organización de la producción y de los recursos, justificación de su responsabilidad social, plan de márketing,

elección de la forma jurídica, trámites administrativos, y ayudas y subvenciones.

El plan financiero incluirá el plan de tesorería, la cuenta de resultados provisional y el balance, así como el análisis de su viabilidad económica y financiera.

Es aconsejable que el proyecto empresarial se vaya realizando conforme se desarrollen los contenidos relacionados en los resultados de aprendizaje.

El correcto desarrollo de este módulo exige la disposición de medios informáticos con conexión a internet y que por lo menos dos sesiones de trabajo sean consecutivas.

1.14. Módulo profesional: formación en centros de trabajo.

*Equivalencia en créditos ECTS: 22.

*Código: MP0184.

*Duración: 384 horas.

1.14.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

*RA1. Identifica la estructura y la organización de la empresa en relación con la producción y con la comercialización de los servicios de alojamiento turístico.

-CE1.1. Se ha identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área.

-CE1.2. Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa (proveedores, clientela, sistemas de producción y de almacenamiento, etc.).

-CE1.3. Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo.

-CE1.4. Se han relacionado las competencias de los recursos humanos con el desarrollo de la actividad productiva.

-CE1.5. Se ha interpretado la importancia de cada elemento de la red en el desarrollo de la actividad de la empresa.

-CE1.6. Se han relacionado las características del mercado, la tipología de la clientela y de los proveedores, y su influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.

-CE1.7. Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en esta actividad.

-CE1.8. Se han relacionado las ventajas y los inconvenientes de la estructura de la empresa, frente a otro tipo de organizaciones empresariales.

*RA2. Aplica hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad profesional con arreglo a las características del puesto de trabajo y procedimientos establecidos de la empresa.

-CE2.1. Se ha reconocido y se ha justificado:

-Disposición personal y temporal que necesita el puesto de trabajo.

-Actitudes personales (puntualidad, empatía, etc.) y profesionales (orden, limpieza y seguridad necesarias para el puesto de trabajo, responsabilidad, etc.).

-Requisitos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional, y medidas de protección personal.

-Requisitos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.

-Actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con la jerarquía establecida en la empresa.

-Actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.

-Necesidades formativas para la inserción y la reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del profesional.

-CE2.2. Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales para aplicar en la actividad profesional y los aspectos fundamentales de la Ley de prevención de riesgos laborales.

-CE2.3. Se han aplicado los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.

-CE2.4. Se ha mantenido una actitud clara de respecto por el medio ambiente en las actividades desarrolladas y se han aplicado las normas internas y externas vinculadas.

-CE2.5. Se han mantenido organizados, limpios y libres de obstáculos el puesto de trabajo y el área correspondiente al desarrollo de la actividad.

-CE2.6. Se han interpretado y se han cumplido las instrucciones recibidas, responsabilizándose del trabajo asignado.

-CE2.7. Se ha establecido una comunicación y una relación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo y se ha mantenido un trato fluido y correcto.

-CE2.8. Se ha coordinado con el resto del equipo y se ha informado de cualquier cambio, necesidad destacable o imprevisto.

-CE2.9. Se ha valorado la importancia de la actividad y la adaptación a los cambios de tareas asignados en el desarrollo de los procesos productivos de la empresa, integrándose en las nuevas funciones.

-CE2.10. Se ha comprometido responsablemente en la aplicación de las normas y de los procedimientos en el desarrollo de cualquier actividad o tarea.

*RA3. Ejecuta y coordina las actividades del área de pisos, para lo que identifica y utiliza medios, equipos e instrumentos de control, y aplica técnicas y procedimientos de acuerdo con instrucciones y normas establecidas.

-CE3.1. Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada proceso del departamento de pisos.

-CE3.2. Se han identificado y se han localizado los elementos materiales, los productos y el utillaje necesarios para la prestación de los servicios del departamento.

-CE3.3. Se han utilizado y se han revisado correctamente los equipos, los materiales y los productos, con arreglo a las actividades realizadas.

-CE3.4. Se han aplicado los criterios y las normas establecidas a la hora de realizar las operaciones de almacenamiento, de clasificación y control de la lencería y de los productos de limpieza, de las atenciones a la clientela, etc.

-CE3.5. Se han ejecutado y se han supervisado los procesos de limpieza y puesta a punto de las unidades de alojamiento, zonas nobles y áreas comunes del establecimiento.

-CE3.6. Se ha participado en la organización del departamento.

-CE3.7. Se han ejecutado y se han supervisado los procesos relacionados con la lencería y la lavandería.

-CE3.8. Se ha participado en la decoración y en la ambientación del área de alojamiento y de las zonas nobles del establecimiento.

-CE3.9. Se han seguido las instrucciones y las normas de seguridad e higiene laboral, así como la política de gestión medioambiental y de residuos del establecimiento.

*RA4. Ejecuta y coordina las actividades de las áreas de reservas, recepción y conserjería, para lo que identifica y utiliza medios, equipos e instrumentos de control, con aplicación de técnicas y procedimientos adecuados a las instrucciones y a las normas establecidas, y a la situación de la clientela.

-CE4.1. Se ha identificado la oferta de servicios del establecimiento turístico.

-CE4.2. Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a los procesos de recepción, conserjería y reservas.

-CE4.3. Se ha operado con las aplicaciones informáticas de gestión del departamento.

-CE4.4. Se han seguido los procedimientos de gestión de reservas, según el tipo de cliente y la fuente de reservas.

-CE4.5. Se han identificado las tarifas, los aspectos legales y las garantías exigibles en cuestión de reservas y precios en establecimientos de alojamiento turístico.

-CE4.6. Se han reconocido las operaciones previas y las simultáneas a la entrada de la clientela de un modo ordenado y secuenciado.

-CE4.7. Se ha prestado y se ha controlado el servicio de recepción y conserjería durante la estancia de la clientela y en su salida.

*RA5. Ejecuta las actividades del departamento de ventas o comercialización de eventos, para lo que uti-

liza medios, equipos e instrumentos de control, y aplica técnicas y procedimientos adecuados a las instrucciones y a las normas establecidas.

-CE5.1. Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada proceso de comercialización de eventos ofrecidos por el establecimiento.

-CE5.2. Se han respetado las políticas de diseño de precios y estrategias de comercialización de eventos.

-CE5.3. Se ha operado con las aplicaciones informáticas de gestión del departamento.

-CE5.4. Se han tramitado las solicitudes de demanda de futuros eventos, así como su seguimiento.

-CE5.5. Se han analizado procedimientos de negociación y técnicas de venta.

-CE5.6. Se ha elaborado el presupuesto global del evento a contratar, y su desglose.

-CE5.7. Se ha participado en la supervisión y en el control del desarrollo del evento contratado.

-CE5.8. Se han realizado las operaciones posventa y el seguimiento de satisfacción de la clientela.

Este módulo profesional contribuye a completar las competencias de este título y los objetivos generales del ciclo, tanto los que se alcanzaron en el centro educativo como los de difícil consecución en él.

2. ANEXO II

A) Espacios mínimos.

Espacio formativo	Superficie en m ² (30 alumnos/as)	Superficie en m ² (20 alumnos/as)	Grado de utilización
Aula polivalente	60	40	78%
Taller de lavandería-lencería	90	60	5%
Taller de recepción	70	50	11%
Aula de alojamiento	90	60	6%

*La Consellería de Educación y Ordenación Universitaria podrá autorizar unidades para menos de treinta puestos escolares, por el que será posible reducir los espacios formativos proporcionalmente al número de alumnos y alumnas, tomando como referencia para la determinación de las superficies necesarias las cifras indicadas en las columnas segunda y tercera de la tabla.

*El grado de utilización expresa en tanto por ciento la ocupación en horas del espacio prevista para la impartición de las enseñanzas en el centro educativo, por un grupo de alumnado, respecto de su duración total.

*En el margen permitido por el grado de utilización, los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por otros grupos de alumnos o alumnas que cursen el mismo u otros ciclos formativos, u otras etapas educativas.

*En todo caso, las actividades de aprendizaje asociadas a los espacios formativos (con la ocupación

expresada por el grado de utilización) podrán realizarse en superficies utilizadas también para otras actividades formativas afines.

B) Equipamientos mínimos.

Equipamiento.

-Equipamientos informáticos y audiovisuales. Software.

-Fotocopiadora y fax.

-Software de gestión de alojamientos.

-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.

-Material de decoración.

-Grabadora de tarjetas de apertura de puertas y cargo de servicios.

-Mobiliario de recepción (mostrador, sillas de oficina, archivadores, etc.).

-Sistemas de comunicación telefónica.

-Cuarto doble completo con mobiliario específico.

-Baño equipado.

-Puerta y equipo electrónico con activación de tarjeta.

-Minibar.

3. ANEXO III

A) Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de gestión de alojamientos turísticos.

Módulo profesional	Especialidad del profesorado	Cuerpo
-MP0171. Estructura del mercado turístico.	Hostelería y turismo.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
-MP0172. Protocolo y relaciones públicas.	Hostelería y turismo.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
-MP0173. Márquetin turístico.	Hostelería y turismo.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
-MP0174. Dirección de alojamientos turísticos.	Hostelería y turismo.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
-MP0175. Gestión del departamento de pisos.	Hostelería y turismo.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
-MP0176. Recepción y reservas.	Hostelería y turismo.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
-MP0177. Recursos humanos en el alojamiento.	Hostelería y turismo.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
-MP0178. Comercialización de eventos.	Hostelería y turismo.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
-MP0179. Inglés.	Inglés.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
-MP0180. Segunda lengua extranjera.	Lengua extranjera.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
-MP0181. Proyecto de gestión de alojamiento turístico.	Hostelería y turismo.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
-MP0182. Formación y orientación laboral.	Formación y orientación laboral.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
-MP0183. Empresa e iniciativa emprendedora.	Formación y orientación laboral.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.

B) Titulaciones equivalentes a efectos de docencia.

Cuerpos	Especialidades	Titulaciones
-Profesorado de enseñanza secundaria.	Formación y orientación laboral. Empresa e iniciativa emprendedora.	-Diplomado/a en ciencias empresariales. -Diplomado/a en relaciones laborales. -Diplomado/a en trabajo social. -Diplomado/a en educación social. -Diplomado/a en gestión y administración pública.
	Hostelería y turismo.	-Diplomado/a en turismo.

C) Titulaciones requeridas para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título para los centros de titularidad privada y de otras administraciones distintas de la educativa, y orientaciones para la Administración educativa.

Módulos profesionales	Titulaciones
-MP0171. Estructura del mercado turístico. -MP0172. Protocolo y relaciones públicas. -MP0173. Márquetin turístico. -MP0174. Dirección de alojamientos turísticos. -MP0175. Gestión del departamento de pisos. -MP0176. Recepción y reservas. -MP0177. Recursos humanos en el alojamiento. -MP0178. Comercialización de eventos. -MP0179. Inglés. -MP0180. Segunda lengua extranjera. -MP0181. Proyecto de gestión de alojamiento turístico. -MP0182. Formación y orientación laboral. -MP0183. Empresa e iniciativa emprendedora.	-Licenciado/a, ingeniero/a, arquitecto/a o el título de grado correspondiente, u otros títulos equivalentes. -Diplomado/a, ingeniero/a técnico/a, o arquitecto/a técnico/a o el título de grado correspondiente a otros títulos equivalentes.

4. ANEXO IV

Convalidaciones entre módulos profesionales establecidos en el título de técnico superior en alojamiento al amparo de la Ley orgánica 1/1990 y los establecidos en el título de técnico superior en gestión de alojamientos turísticos al amparo de la Ley orgánica 2/2006.

Módulos profesionales del ciclo formativo (LOGSE): alojamiento	Módulos profesionales del ciclo formativo (LOE): gestión de alojamiento turísticos
-Recepción y atención a la clientela.	-MP0172. Protocolo y relaciones públicas. -MP0176. Recepción y reservas. -MP0177. Recursos humanos en el alojamiento.
-Regiduría de pisos.	-MP0175. Gestión del departamento de pisos.
-Organización y control del alojamiento.	-MP0174. Dirección de alojamientos turísticos.
-Comercialización de productos y servicios turísticos.	-MP0171. Estructura del mercado turístico. -MP0173. Márquetin turístico.
-Primer idioma extranjero.	-MP0179. Inglés.
-Segundo idioma extranjero.	-MP0180. Segunda lengua extranjera.
-Formación y orientación laboral	-MP0182. Formación y orientación laboral.
-Formación en centros de trabajo.	-MP0184. Formación en centros de trabajo.

5. ANEXO V

A) Correspondencia de las unidades de competencia acreditadas con arreglo a lo establecido en el artículo 8 de la Ley orgánica 5/2002, de 19 de junio, con los módulos profesionales para su convalidación.

Unidades de competencia acreditadas	Módulos profesionales convalidables
-UC0263_3: ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas.	-MP0173. Márquetin turístico.
-UC0264_3: realizar las actividades propias de la recepción.	-MP0172. Protocolo y relaciones públicas. -MP0176. Recepción y reservas.
-UC0265_3: gestionar departamentos del área de alojamiento.	-MP0175. Gestión del departamento de pisos. -MP0176. Recepción y reservas.
-UC1057_2: comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.	-MP0179. Inglés (*).
-UC1067_3: definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención a la clientela.	-MP0172. Protocolo y relaciones públicas. -MP0175. Gestión del departamento de pisos.
-UC1068_3: supervisar los procesos del departamento de pisos.	-MP0175. Gestión del departamento de pisos.

* Se podrá convalidar con arreglo a lo dispuesto en el artículo 66.4º de la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo de educación.

B) Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación.

Módulos profesionales superados	Unidades de competencia acreditables
-MP0171. Estructura del mercado turístico. -MP0173. Márquetin turístico. -MP0176. Recepción y reservas.	-UC0263_3: ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas.
-MP0172. Protocolo y relaciones públicas. -MP0176. Recepción y reservas.	-UC0264_3: realizar las actividades propias de la recepción.
-MP0172. Protocolo y relaciones públicas. -MP0175. Gestión del departamento de pisos. -MP0177. Recursos humanos en el alojamiento.	-UC1067_3: definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención a la clientela.
-MP0174. Dirección de alojamientos turísticos.	-UC1042_2: gestionar y comercializar servicios propios del alojamiento rural.
-MP0175. Gestión del departamento de pisos.	-UC1068_3: supervisar los procesos del departamento de pisos.
-MP0175. Gestión del departamento de pisos. -MP0176. Recepción y reservas. -MP0177. Recursos humanos en el alojamiento.	-UC0265_3: gestionar departamentos del área de alojamiento.
-MP0179. Inglés.	-UC1057_2: comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

6. ANEXO VI

Organización de los módulos profesionales del ciclo formativo para el régimen ordinario.

Curso	Módulo	Duración	Especialidad del profesorado
1º	-MP0171. Estructura del mercado turístico.	133	Hostelería y turismo.
1º	-MP0173. Márquetin turístico.	160	Hostelería y turismo.
1º	-MP0174. Dirección de alojamientos turísticos.	240	Hostelería y turismo.
1º	-MP0176. Recepción y reservas.	160	Hostelería y turismo.
1º	-MP0179. Inglés.	160	Inglés.
1º	-MP0182. Formación y orientación laboral.	107	Formación y orientación laboral.
Total 1º (FCE)		960	
2º	-MP0172. Protocolo y relaciones públicas.	105	Hostelería y turismo.
2º	-MP0175. Gestión del departamento de pisos	105	Hostelería y turismo.
2º	-MP0177. Recursos humanos en el alojamiento.	87	Hostelería y turismo.
2º	-MP0178. Comercialización de eventos	123	Hostelería y turismo.
2º	-MP0180. Segunda lengua extranjera.	157	Lengua extranjera
2º	-MP0183. Empresa e iniciativa emprendedora.	53	Formación y orientación laboral.
Total 2º (FCE)		630	
2º	-MP0181. Proyecto gestión alojamiento turístico	26	Hostelería y turismo.
2º	-MP0184. Formación en centros de trabajo.	334	Hostelería y turismo.

7. ANEXO VII

Organización de los módulos profesionales en unidades formativas de menor duración.

Módulo profesional	Unidades formativas	Duración
-MP0180. Formación y orientación laboral.	-MP0180_12. Prevención de riesgos laborales.	45
	-MP0180_22. Equipos de trabajo, derecho del trabajo y de la seguridad social, y búsqueda de empleo.	62

Decreto 56/2010, de 8 de abril, por el que se autoriza la implantación de los estudios universitarios oficiales de posgrado en las universidades del sistema universitario de Galicia.

El Estatuto de autonomía de Galicia, en su artículo 31, establece como competencia plena de la Comunidad Autónoma de Galicia la regulación y administración de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, en el ámbito de sus competencias.

El Real decreto 1754/1987, de 18 de diciembre, transfirió a la comunidad autónoma competencias en materia de universidades. Estas competencias fueron asumidas por la comunidad autónoma y asignadas a la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria en el Decreto 62/1988, de 17 de marzo.

La Ley orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de universidades, modificada por la Ley orgánica 4/2007, de 12 de abril, establece en su artículo 8.2º que la implantación y supresión de enseñanzas conducentes a la obtención de títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional serán acordadas por la comunidad autónoma, bien por propia iniciativa, con acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad, bien por iniciativa de la universidad mediante propuesta del Consejo de Gobierno, en

ambos casos con informe previo favorable del Consejo Social.

El artículo 35.2º de la Ley orgánica 6/2001 establece que, a mayores de lo recogido en el párrafo anterior, las universidades deberán obtener la verificación del Consejo de Universidades de que el oportuno plan de estudios se ajusta a las directrices y condiciones establecidas por el Gobierno. En su virtud, por el Real decreto 1393/2007, de 29 de octubre, se estableció la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. En el ámbito autonómico esta materia está regulada en el Decreto 66/2007, de 29 de marzo, por el que se establece el procedimiento de autorización para la implantación de estudios universitarios oficiales de posgrado conducentes al título de máster o de doctor y, en todo lo no previsto en este decreto, por el Decreto 259/1994, de 29 de julio, por el que se establece el procedimiento para la creación y reconocimiento de universidades, centros universitarios y autorización de estudios en la Comunidad Autónoma de Galicia, siendo establecidos los modelos del procedimiento de autorización para la implantación de estudios universitarios oficiales de posgrado en la Orden de 20 de julio de 2007, habiéndose acordado en el Consello Gallego de Universidades del 5 de noviembre de 2007 unas líneas generales para la implantación de los estudios de grado y de posgrado en el sistema universitario de Galicia.