

**646** 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.

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

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, establece en el artículo 10.1 que la Administración General del Estado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 149.1.30.<sup>a</sup> y 7.<sup>a</sup> de la Constitución y previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, determinará los títulos y los certificados de profesionalidad, que constituirán las ofertas de formación profesional referidas al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

El Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, ha establecido la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, y define en el artículo 6 la estructura de los títulos de formación profesional tomando como base el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social.

Por otra parte, del mismo modo, concreta en el artículo 7 el perfil profesional de dichos títulos, que incluirá la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales, las cualificaciones y, en su caso, las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en los títulos, de modo que cada título incorporará, al menos, una cualificación profesional completa, con el fin de lograr que, en efecto, los títulos de formación profesional respondan a las necesidades demandadas por el sistema productivo y a los valores personales y sociales para ejercer una ciudadanía democrática.

Este marco normativo hace necesario que ahora el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, establezca cada uno de los títulos que formarán el Catálogo de títulos de la formación profesional del sistema educativo, sus enseñanzas mínimas y aquellos otros aspectos de la ordenación académica que, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las Administraciones educativas en esta materia, constituyan los aspectos básicos del currículo que aseguren una formación común y garanticen la validez de los títulos, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 6. 2 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

A estos efectos, procede determinar para cada título su identificación, su perfil profesional, el entorno profesional, la prospectiva del título en el sector o sectores, las enseñanzas del ciclo formativo, la correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación, convalidación o exención, los parámetros básicos de contexto formativo para cada módulo profesional; a saber, los espacios, los equipamientos necesarios, las titulaciones y especialidades del profesorado y sus equivalencias a efectos de docencia, previa consulta a las Comunidades Autónomas, según lo previsto en el artículo 95 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Asimismo, en cada título también se determinarán los accesos a otros estudios y, en su caso, las modalidades y materias de bachillerato que facilitan la conexión con el ciclo formativo de grado superior, las convalidaciones, exenciones y equivalencias y la información sobre los requisitos necesarios según la legis-

lación vigente para el ejercicio profesional cuando proceda.

Con el fin de facilitar el reconocimiento de créditos entre los títulos de técnico superior y las enseñanzas conducentes a títulos universitarios y viceversa, en los ciclos formativos de grado superior se establecerá la equivalencia de cada módulo profesional con créditos europeos, ECTS, tal y como se definen en el Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

Así, el presente real decreto conforme a lo previsto en el Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, establece y regula, en los aspectos y elementos básicos antes indicados, el título de formación profesional del sistema educativo de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.

En el proceso de elaboración de este real decreto han sido consultadas las Comunidades Autónomas y han emitido informe el Consejo General de la Formación Profesional, el Consejo Escolar del Estado, y el Ministerio de Administraciones Públicas.

En su virtud, a propuesta de la Ministra de Educación y Ciencia y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 14 de diciembre de 2007,

## DISPONGO:

### CAPÍTULO I

#### Disposiciones generales

##### Artículo 1. Objeto.

1. El presente real decreto tiene por objeto el establecimiento del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, con carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, así como de sus correspondientes enseñanzas mínimas.

2. Lo dispuesto en este real decreto sustituye a la regulación del título de Técnico Superior en Alojamiento contenido en el Real Decreto 2216/1993, de 17 de diciembre.

### CAPÍTULO II

#### Identificación del título, perfil profesional, entorno profesional y prospectiva del título en el sector o sectores

##### Artículo 2. Identificación.

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

Denominación: Gestión de Alojamientos Turísticos.

Nivel: Formación Profesional de Grado Superior.

Duración: 2.000 horas.

Familia Profesional: Hostelería y Turismo.

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

##### Artículo 3. Perfil profesional del título.

El perfil profesional del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales, y por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catá-

logo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

#### Artículo 4. *Competencia general.*

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

#### Artículo 5. *Competencias profesionales, personales y sociales.*

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

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

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

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

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

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

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

g) Supervisar la correcta atención al cliente, el servicio postventa y la gestión de quejas y reclamaciones, para conseguir su satisfacción.

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

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

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

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

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

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

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

ñ) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

o) Gestionar su carrera profesional analizando las oportunidades de empleo, autoempleo y de aprendizaje.

p) Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.

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

Cualificaciones profesionales completas:

a) HOT094\_3: Recepción (Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero y Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0263\_3: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas.

UC0264\_3: Realizar las actividades propias de la recepción.

UC0265\_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.

UC1057\_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

b) HOT333\_3: Gestión de pisos y limpieza en alojamientos (Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC1067\_3: Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente.

UC1068\_3: Supervisar los procesos del departamento de pisos.

UC0265\_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.

Cualificaciones profesionales incompletas:

a) HOT326\_2: Alojamiento rural (Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre):

UC1042\_2: Gestionar y comercializar servicios propios del alojamiento rural.

#### Artículo 7. *Entorno profesional.*

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

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

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

Subdirector de alojamientos de establecimientos turísticos.

Jefe de recepción.

Encargado de reservas.

Jefe de reservas.

Coordinador de calidad.

Gobernanta o encargada general del servicio de pisos y limpieza.

Subgobernanta o encargada de sección del servicio de pisos y limpieza.

Gestor de alojamiento en residencias, hospitales y similares.

Gestor de alojamiento en casas rurales.

Coordinador de eventos.

Jefe de ventas en establecimientos de alojamientos turísticos.

Comercial de establecimientos de alojamientos turísticos.

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

Las Administraciones educativas tendrán en cuenta, al desarrollar el currículo correspondiente, las siguientes consideraciones:

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

b) Las empresas españolas han evolucionado con rapidez, anticipándose incluso a cambios en el sector, por lo que resulta imprescindible contar, cada vez más, con profesionales mejor preparados que sean capaces de adaptarse, prever y anticiparse a la evolución cambiante del mercado de la gestión de los distintos establecimientos turísticos y afines.

c) Diferentes informes oficiales (procedentes de la Organización Internacional del Trabajo, Organización Mundial del Turismo, entre otros), apuntan a una doble tendencia en el turismo y concretamente en el sector del alojamiento: la introducción en la gestión de las nuevas tecnologías, así como la internacionalización de la industria hotelera. La consolidación y expansión del euro como moneda de intercambio, la liberación del sector del transporte aéreo, con la aparición de compañías de bajo coste, así como la creciente integración de los sectores turísticos, comercio y ocio, se han mostrado como factores de influencia decisivos en los cambios que se mencionan.

d) Otro punto crucial es la dificultad que tiene el sector para atraer y conservar a trabajadores cualificados y la mejora de la formación profesional continua de éstos. Todo ello es necesario para estabilizar la fuerza del trabajo en el sector y, al tiempo, incrementar la productividad de las empresas y la calidad de los servicios.

e) Lo anterior está íntimamente ligado a la implantación de nuevas formas de gestión del alojamiento, desarrolladas en paralelo a las nuevas tecnologías. La tendencia general de éstas se mueve hacia un aumento de la responsabilidad del trabajador, la formación polivalente, el trabajo en equipo y la coordinación entre los miembros del mismo.

### CAPÍTULO III

#### **Enseñanzas del ciclo formativo y parámetros básicos de contexto**

#### Artículo 9. *Objetivos generales.*

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

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

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

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

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

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

f) Caracterizar y aplicar los diferentes tipos y sistemas de reservas relacionándolos con sus implicaciones económicas para gestionar la ocupación.

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

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

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

j) Relacionar la calidad del servicio prestado con los estándares establecidos aplicando las técnicas de atención al cliente para supervisar dicha atención.

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

l) Reconocer las estrategias de motivación del personal a su cargo determinando las funciones y tareas que son susceptibles de delegar para gestionarlo con eficiencia.

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

n) Analizar la estructura jerárquica de la empresa, identificando los roles y responsabilidades de cada uno de los componentes del grupo de trabajo para organizar y coordinar el trabajo en equipo.

ñ) Identificar las oportunidades que ofrece la realidad socio-económica de su zona, analizando las posibilidades de éxito propias y ajenas para mantener un espíritu emprendedor a lo largo de la vida.

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

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

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

r) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

#### Artículo 10. *Módulos profesionales.*

1. Los módulos profesionales de este ciclo formativo:

a) Quedan desarrollados en el Anexo I del presente real decreto, cumpliendo lo previsto en el artículo 14 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre.

b) Son los que a continuación se relacionan:

0171. Estructura del mercado turístico.

0172. Protocolo y relaciones públicas.

0173. Marketing turístico.

0174. Dirección de alojamientos turísticos.

0175. Gestión del departamento de pisos.

0176. Recepción y reservas.

- 0177. Recursos humanos en el alojamiento.
- 0178. Comercialización de eventos.
- 0179. Inglés.
- 0180. Segunda lengua extranjera.
- 0181. Proyecto de gestión de Alojamiento Turístico.
- 0182. Formación y orientación laboral.
- 0183. Empresa e iniciativa emprendedora.
- 0184. Formación en Centros de Trabajo.

2. Las Administraciones educativas establecerán los currículos correspondientes respetando lo establecido en este real decreto y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 17 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.

#### Artículo 11. *Espacios y equipamientos.*

1. Los espacios necesarios para el desarrollo de las enseñanzas de este ciclo formativo son los establecidos en el Anexo II de este real decreto.

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

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

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

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

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

- a) El equipamiento (equipos, máquinas, etc.) dispondrá de la instalación necesaria para su correcto funcionamiento, cumplirá con las normas de seguridad y prevención de riesgos y con cuantas otras sean de aplicación.
- b) La cantidad y características del equipamiento deberá estar en función del número de alumnos y permitir la adquisición de los resultados de aprendizaje, teniendo en cuenta los criterios de evaluación y los contenidos que se incluyen en cada uno de los módulos profesionales que se impartan en los referidos espacios.

6. Las Administraciones competentes velarán para que los espacios y el equipamiento sean los adecuados en cantidad y características para el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje que se derivan de los resultados de aprendizaje de los módulos correspondientes y garantizar así la calidad de estas enseñanzas.

#### Artículo 12. *Profesorado.*

1. La atribución docente de los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas de este ciclo formativo corresponde al profesorado del Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria y del Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional, según proceda, de las especialidades establecidas en el Anexo III A) de este real decreto.

2. Las titulaciones requeridas al profesorado de los cuerpos docentes son, con carácter general, las establecidas en el artículo 13 del Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero. Las titulaciones equivalentes, a efectos de docencia, a las anteriores son, para las distintas especialidades del profesorado, las recogidas en el Anexo III B) del presente real decreto.

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

4. Las Administraciones competentes velarán para que los profesores que imparten los módulos profesionales cumplan con los requisitos especificados y garantizar así la calidad de estas enseñanzas.

### CAPÍTULO IV

#### **Accesos y vinculación a otros estudios, y correspondencia de módulos profesionales con las unidades de competencia**

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

Tendrán preferencia para acceder a este ciclo formativo aquellos alumnos que hayan cursado la modalidad de Bachillerato de Humanidades y Ciencias Sociales.

##### Artículo 14. *Acceso y vinculación con otros estudios.*

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

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

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

##### Artículo 15. *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 real decreto.

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

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

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

**Artículo 16. 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 enseñanzas del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos para su convalidación o exención queda determinada en el Anexo V A) de este real decreto.

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

**Disposición adicional primera. Referencia del título en el marco europeo.**

Una vez establecido el marco nacional de cualificaciones, de acuerdo con las recomendaciones europeas, se determinará el nivel correspondiente de esta titulación en el marco nacional y su equivalente en el europeo.

**Disposición adicional segunda. Oferta a distancia del presente título.**

Los módulos profesionales que forman las enseñanzas de este ciclo formativo podrán ofertarse a distancia, siempre que se garantice que el alumno puede conseguir los resultados de aprendizaje de los mismos, de acuerdo con lo dispuesto en el presente real decreto. Para ello, las Administraciones educativas, en el ámbito de sus respectivas competencias, adoptarán las medidas que estimen necesarias y dictarán las instrucciones precisas.

**Disposición adicional tercera. Titulaciones equivalentes y vinculación con capacitaciones profesionales.**

1. De acuerdo con lo establecido en la disposición adicional trigésima primera de la Ley Orgánica 2/2006, de Educación, los títulos de Técnico Especialista en Administración Hostelería, rama Hostelería y Turismo y Técnico Especialista en Recepción, rama Hostelería y Turismo de la Ley 14/1970, de 4 de agosto, General de Educación y Financiamiento de la Reforma Educativa, tendrán los mismos efectos profesionales y académicos que el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, establecido en el presente real decreto.

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

3. La formación establecida en este real 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, siempre que tenga, al menos, 45 horas lectivas.

4. Los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos del módulo profesional de Inglés comprenden todo lo relacionado con lo establecido en la unidad de competencia UC1057\_2 como herramienta útil para facilitar el ejercicio profesional. Incluye también otras competencias lingüísticas propias del título académico. Por tanto, esta circunstancia queda reflejada en el anexo V.

**Disposición adicional cuarta. 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 real decreto no constituyen una regulación del ejercicio de profesión titulada alguna.

2. Asimismo, las equivalencias de titulaciones académicas establecidas en el apartado 1 de la disposición adicional tercera de este real decreto, se entenderán sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones que habilitan para el ejercicio de las profesiones reguladas.

**Disposición adicional quinta. Equivalencias a efectos de docencia en los procedimientos selectivos de ingreso en el Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional.**

Se declaran equivalentes a efectos de docencia las titulaciones de Técnico Especialista y Técnico Superior en una especialidad de formación profesional, siempre que se acredite una experiencia docente en la misma de, al menos, dos años en centros educativos públicos dependientes de la Administración educativa convocante, cumplidos a 31 de agosto de 2007.

**Disposición adicional sexta. Accesibilidad universal en las enseñanzas de este título.**

Las Administraciones educativas, en el ámbito de sus respectivas competencias, incluirán en el currículo de este ciclo formativo los elementos necesarios para garantizar que las personas que lo cursen desarrollen las competencias incluidas en el currículo en diseño para todos.

Asimismo, dichas Administraciones adoptarán las medidas que estimen necesarias para que este alumnado pueda acceder y cursar dicho 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.

Disposición derogatoria única. *Derogación de normas.*

Quedan derogadas todas y cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en este real decreto.

Disposición final primera. *Título competencial.*

El presente real decreto tiene carácter de norma básica, al amparo de las competencias que atribuye al Estado el artículo 149.1.1.<sup>a</sup> y 30.<sup>a</sup> de la Constitución.

Disposición final segunda. *Implantación del Título.*

Las Administraciones educativas implantarán el nuevo currículo de estas enseñanzas en el curso escolar 2009/2010. No obstante, podrán anticipar al año académico 2008/2009 la implantación de este ciclo formativo.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Dado en Madrid, el 14 de diciembre de 2007.

JUAN CARLOS R.

La Ministra de Educación y Ciencia,  
MERCEDES CABRERA CALVO-SOTELO

## ANEXO I

### MÓDULOS PROFESIONALES

#### Módulo Profesional: Estructura del mercado turístico

EQUIVALENCIA EN CRÉDITOS ECTS: 7

Código: 0171

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

a) Se han definido los elementos básicos que caracterizan el sector turístico.

b) Se ha analizado la evolución del turismo.

c) Se han identificado y caracterizado las diferentes instituciones públicas o privadas relacionadas con el sector turístico.

d) Se ha valorado la importancia de la actividad turística respecto al desarrollo económico y social del núcleo turístico.

e) Se identifican los encuentros nacionales e internacionales en materia de turismo y su importancia para el sector.

f) Se ha reconocido el uso de las nuevas tecnologías en el sector turístico y su impacto como elemento dinamizador en éste.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha definido las diferentes tipologías turísticas relacionándolas con las características básicas de las mismas.

b) Se han localizado las distintas tipologías turísticas por su distribución geográfica.

c) Se han relacionado los diferentes factores que influyen en la localización espacial según el tipo de turismo de la zona.

d) Se han descrito las ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.

e) Se ha analizado las tendencias de las tipologías turísticas nacionales.

f) Se han analizado las tendencias de las tipologías turísticas internacionales.

g) Se han valorado los factores que influyen en la demanda y la incidencia que podemos hacer sobre ellos y su distribución.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha definido la oferta turística junto con los elementos y estructura básica de la misma.

b) Se han caracterizado los canales de intermediación turística, así como los nuevos sistemas de distribución.

c) Se han diferenciado las empresas de alojamientos turísticos según su tipología y características básicas.

d) Se han identificado los diferentes medios de transporte de carácter turístico y los servicios ligados a ellos.

e) Se ha caracterizado la oferta complementaria.

f) Se han descrito las peculiaridades del núcleo turístico.

g) Se ha valorado la importancia del turismo en la economía del núcleo turístico.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha conceptualizado y determinado los factores de la demanda turística.

b) Se ha clasificado a los clientes por su tipología y nacionalidad.

c) Se han descrito los diferentes elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda.

d) Se han caracterizado las principales motivaciones de la demanda turística.

e) Se ha caracterizado la estacionalización de la demanda y técnicas de desestacionalización.

f) Se ha analizado la metodología de compra según el tipo de clientela.

g) Se han investigado las tendencias actuales de la demanda, así como los mercados emergentes.

h) Se ha valorado la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda turística.

Duración: 70 horas.

Contenidos básicos:

Contextualización del sector turístico:

Evolución del turismo.

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

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

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

Valoración del profesional turístico en el ámbito de su profesión.

Identificación de las tipologías turísticas y sus tendencias:

- Tipologías turísticas y sus características.
- Localización geográfica de las principales tipologías turísticas.
- Tendencias de las tipologías turísticas nacionales.
- Tendencias de las tipologías turísticas internacionales.

Análisis de la oferta turística:

- La oferta turística.
- La intermediación turística. Canales de distribución.
- Empresas de alojamientos turísticos.
- Los medios de transporte turísticos.
- La oferta complementaria.
- El núcleo turístico.
- Importancia económica del turismo para el núcleo turístico.

Caracterización de la demanda turística:

- Elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda turística.
- Motivaciones de la demanda turística.
- Estacionalidad de la demanda. Acciones de desestacionalización.
- Tendencias actuales de la demanda turística.
- Valoración de la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para situar al alumno en el contexto del mercado del turismo, dotándolo de conocimientos básicos de cómo está estructurado dicho mercado a nivel local, nacional e internacional, haciéndole comprender la importancia de este sector para el desarrollo económico de un área determinada.

Este módulo incluye aspectos como:

- Una introducción básica al mundo del turismo.
- Las 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 aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

La aplicación de las nuevas tecnologías y aplicaciones informáticas de gestión de la información.

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

Análisis y caracterización de los elementos básicos que componen el mercado turístico.

El funcionamiento básico de los distintos sectores o empresas que configuran la oferta.

La caracterización y elementos que condicionan la demanda del mercado turístico.

### **Módulo Profesional: Protocolo y relaciones públicas**

EQUIVALENCIA EN CRÉDITOS ECTS: 8

*Código: 0172*

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- b) Se han reconocido los principales motivos de quejas de los clientes en las empresas de hostelería y turismo.
- c) Se han identificado los diferentes canales de comunicación de las quejas, reclamaciones o sugerencias y su jerarquización dentro de la organización.
- d) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.
- e) Se han establecido las fases a seguir en la gestión de quejas y reclamaciones para conseguir la satisfacción del cliente dentro de su ámbito de competencia.
- f) Se ha cumplido la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.
- g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.

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

Criterios de evaluación:

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

Duración: 70 horas.

Contenidos básicos:

Aplicación del protocolo institucional:

Protocolo institucional.

Sistemas de organización de invitados.

Interés por la normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las Comunidades Autónomas.

Proyección de actos protocolarios.

Aplicación del protocolo empresarial:

Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.

Identificación del público objetivo y adecuación del acto

Manual protocolario y de comunicación de una empresa.

Actos protocolarios empresariales.

Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar.

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

Aplicación y valoración de las RR.PP. en el ámbito turístico empresarial e institucional.

Recursos de las relaciones públicas.

La imagen corporativa.

La expresión corporal. La imagen personal. Habilidades sociales.

Tipos de imagen.

La imagen del turismo español.

Comunicación con los clientes:

Proceso de la comunicación.

Comunicación no verbal.

Comunicación verbal.

Variables de la atención al cliente.

Modalidades de atención al cliente.

Puntos clave de una buena atención al cliente según la fase de contacto de este con la empresa.

Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias:

Quejas, reclamaciones y sugerencias.

Principales motivos de quejas del cliente de las empresas de hostelería y turismo.

Elementos de recogida de quejas, reclamaciones o sugerencias.

Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.

Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.

Actitudes de atención al cliente:

Actitud de servicio al cliente.

Actitud de respeto hacia clientes, superiores, personal dependiente y compañeros.

Actitud profesional.

El valor de la discreción dentro del ámbito laboral.

El valor de la imagen corporativa.

Orientaciones pedagógicas.

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

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

Protocolo institucional básico.

Protocolo empresarial.

Elementos de una correcta atención al cliente.

Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.

Actitudes básicas referentes a una correcta atención al cliente.

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 aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

Trabajar las actitudes de los alumnos en referencia a todos los aspectos relacionados con la atención al cliente.

Dotarlos de herramientas básicas de protocolo institucional.



Análisis y proyección del protocolo en los actos empresariales.

Herramientas de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.

### **Módulo Profesional: Marketing turístico**

EQUIVALENCIA EN CRÉDITOS ECTS: 10

*Código: 0173*

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha justificado la importancia del marketing en el sector turístico.

b) Se han diferenciado las peculiaridades del marketing de servicios en general y las propias del marketing turístico.

c) Se han descrito los conceptos, definiciones e instrumentos básicos del marketing turístico.

d) Se han diferenciado las etapas y la evolución del marketing.

e) Se ha valorado la importancia de los distintos instrumentos del marketing.

f) Se han definido los factores y criterios eficaces para orientar al marketing hacia el consumidor.

g) Se han comparado las diferentes estructuras y enfoques de dirección de marketing.

h) Se ha identificado la necesidad del marketing en la función comercial de la empresa turística.

i) Se han analizado las tendencias del marketing en Turismo.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha conceptualizado y clasificado la segmentación de mercado.

b) Se han analizado las variables de segmentación más utilizadas en turismo.

c) Se han definido los requisitos para que la segmentación sea efectiva.

d) Se ha reconocido la importancia de la segmentación para el diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.

e) Se han identificado y valorado los diferentes segmentos de mercado y su atractivo en función del producto-servicio.

f) Se han definido las estrategias de cobertura de segmentos de mercado.

g) Se ha identificado el posicionamiento del producto en el mercado.

h) Se han valorado los instrumentos comerciales y su compatibilidad con los diferentes segmentos de mercado.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los elementos del marketing mix.

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

c) Se ha analizado los elementos y niveles del producto, así como la aplicación de un sistema de «servucción».

d) Se han caracterizado las distintas políticas de marcas en el sector turístico y se ha valorado la importancia de diferenciar el producto.

e) Se ha valorado la importancia del precio y sus condicionantes como instrumento comercial en las empresas turísticas.

f) Se han calculado los precios mediante la fijación de métodos de precios idóneos para el sector turístico.

g) Se ha reconocido la importancia de la publicidad, las RR.PP., promoción de ventas y merchandising en el sector turístico.

h) Se ha valorado la función de las ferias turísticas y otros encuentros profesionales como instrumentos de marketing estableciendo la diferencia con otras estrategias promocionales.

i) Se han identificado los canales de distribución/comercialización directa e indirecta en el sector turístico.

j) Se ha reconocido la importancia de los sistemas de distribución global y su impacto en la industria turística.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado las nuevas tecnologías y su utilización.

b) Se han identificado las aplicaciones de las nuevas tecnologías en marketing.

c) Se ha valorado la utilización de la Red para comercializar productos-servicios turísticos.

d) Se han utilizado las aplicaciones ofimáticas de base de datos.

e) Se han reconocido la aplicación de una base de datos para la investigación comercial y para crear una ventaja competitiva.

f) Se han determinado los factores que influyen en el marketing directo.

g) Se ha establecido las pautas para el desarrollo de una estrategia de marketing directo combinado.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito los elementos básicos que conforman el plan de marketing.

b) Se ha valorado la importancia de un plan de marketing en una empresa turística.

c) Se ha realizado el análisis de otros planes empresariales e institucionales relacionados con el plan de marketing.

d) Se han identificado los principales factores del entorno con incidencia en el plan de marketing.

e) Se ha analizado la competencia y el potencial de mercado.

f) Se ha realizado el plan de acción, con sus estrategias y tácticas.

g) Se han definido los recursos necesarios para establecer las estrategias propuestas y para la consecución de los objetivos del plan de marketing.

h) Se ha realizado el control de cumplimiento y calidad del plan de marketing con las técnicas adquiridas.

i) Se ha realizado la presentación del plan de marketing con las pautas establecidas y ante los responsables implicados.

j) Se han valorado las implicaciones ambientales de la implementación de un plan de marketing propuesto.

6. Reconoce el proceso de decisión de compra de los consumidores analizando sus motivaciones y necesidades.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las necesidades y motivaciones de los consumidores de productos-servicios turísticos.

b) Se han identificado las fases del proceso de decisión de compra en el consumidor.

c) Se han caracterizado los agentes implicados en el proceso de decisión de compra.

d) Se ha analizado el impacto psicosocial del marketing, la publicidad y las relaciones públicas y su incidencia en el proceso de compra.

e) Se han caracterizado los puntos clave en el proceso de postcompra y oportunidades de fidelización.

f) Se han descrito y valorado la percepción y satisfacción de los consumidores mediante los procesos de control de calidad.

7. Caracteriza los criterios del «consumerismo» relacionándolos con sociedad, marketing y ética.

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado las peculiaridades de las economías de mercado y sus críticas.

b) Se han identificado el origen del consumerismo, así como su evolución en España.

c) Se han realizado estudios para analizar la reacción de las empresas ante esta situación.

d) Se ha determinado la respuesta de las empresas y de la sociedad y se establecen unos principios éticos.

e) Se ha identificado la normativa que protege al consumidor en la U.E. y en España.

f) Se han analizado los derechos y deberes de los consumidores.

Duración: 90 horas.

Contenidos básicos:

Caracterización del marketing turístico:

Marketing turístico.

Relación con el sector de la hostelería y el turismo.

Evolución de la función del marketing: orientación hacia el consumidor.

El futuro del marketing.

Interpretación de la segmentación de mercados turísticos:

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. Métodos.

Instrumentos comerciales y compatibilidad de los segmentos.

Identificación del marketing-mix y sus elementos:

Aplicación y estrategias.

El producto-servicio. Niveles y elementos.

La «servucción».

El ciclo de vida del producto y de los destinos turísticos.

Desarrollo y lanzamiento de los nuevos productos turísticos.

La promoción turística en el mix promocional: la publicidad, las RR.PP., las promociones de ventas/merchandising, las ferias turísticas, Work shops, Fam-trips y otros.

Análisis de las nuevas tecnologías aplicadas al marketing turístico:

Marketing directo en turismo y nuevas tecnologías.

Marketing en internet.

Bases de datos.

Objetivos generales del desarrollo de una base de datos de marketing.

Marketing directo.

Materiales de soporte y de desarrollo de políticas de marketing directo.

El marketing directo y su desarrollo.

Caracterización del plan de marketing:

Plan de marketing. Elementos y Finalidad.

Segmentación y público objetivo.

Planes de acción: estrategias y tácticas.

Objetivos y cuotas de ventas.

Recursos necesarios para respaldar las estrategias y alcanzar los objetivos.

Seguimiento y control del marketing.

Presentación y promoción del plan.

Auditoría ambiental del plan.

Interpretación del proceso de decisión en el consumidor:

Fases del proceso de decisión.

Postcompra y fidelización.

Los nuevos consumidores en el sector turístico.

Herramientas de control de la calidad y la satisfacción del cliente. Implementación en empresas del sector turístico.

Caracterización de los criterios de consumerismo:

El consumerismo.

La reacción de la empresa y su respuesta.

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

Derechos y deberes de los consumidores.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional tiene como finalidad la adquisición de competencias básicas e iniciales en el ámbito profesional turístico de temas de introducción y aplicación de conceptos y criterios específicos del marketing.

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

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

Los planes de marketing.

Tareas de comercialización y comunicación de los productos.

Aumentar el 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-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

Descripción, variedades, características de los distintos vocablos del marketing y diferenciación de conceptos.

La descripción, acopio de documentación necesaria, aplicación de fases, entre otras, para elaborar un folleto.

Las fases necesarias y las pautas a seguir para elaborar un plan de marketing y para presentarlo.

La aplicación de las nuevas fórmulas de marketing adaptadas a las tendencias más actuales.

### **Módulo Profesional: Dirección de alojamientos turísticos**

EQUIVALENCIA EN CRÉDITOS ECTS: 16

*Código: 0174*

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha justificado la importancia de la planificación en el proceso de administración empresarial.

b) Se han diferenciado los principales planes empresariales.

c) Se han conceptualizado las herramientas para realizar tomas de decisiones departamentales.

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

e) Se han identificado los elementos básicos para establecer procesos de gestión por objetivos.

f) Se ha valorado la importancia de realizar revisiones periódicas de los objetivos de las áreas, estableciendo mecanismos de corrección.

g) Se han establecido factores y criterios eficaces de organización de establecimientos de alojamientos turísticos.

h) Se han comparado las estructuras y relaciones departamentales más características de los diferentes tipos de alojamientos turísticos.

i) Se han realizado organigramas de organización empresarial según diferentes tipologías y características específicas de establecimientos de alojamientos turísticos.

j) Se ha reconocido la normativa estatal o autonómica de ordenación de establecimientos de alojamiento turístico.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han conceptualizado y clasificado los diferentes elementos que componen el patrimonio empresarial.

b) Se ha realizado el análisis financiero y económico de la empresa de alojamiento turístico.

c) Se han analizado los balances empresariales y la cuenta de resultados del establecimiento.

d) Se ha determinado la idoneidad de realizar diferentes tipos de inversión según decisiones empresariales.

e) Se han identificado los diferentes tipos de inversiones, así como los métodos de selección y valoración de inversiones.

f) Se han definido el concepto de inversión y las fuentes de financiación de la empresa.

g) Se ha calculado el nivel de endeudamiento en función de la estructura financiera de la empresa.

h) Se han valorado las decisiones de inversión externas o las de autofinanciación.

i) Se han establecido los métodos de selección de la financiación más idónea según el caso.

j) Se ha valorado el coste de las diferentes fuentes de financiación a las que se puede optar.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han relacionado los presupuestos con la planificación empresarial y las diferentes funciones que desempeñan en la misma.

b) Se han identificado los diferentes tipos de presupuestos que afectan a la planificación empresarial.

c) Se han caracterizado los diferentes elementos que componen cada tipo de presupuesto.

d) Se han elaborado diferentes tipos de presupuestos para la organización y planificación de la empresa de alojamiento turístico.

e) Se ha coordinado la elaboración de los presupuestos con el personal dependiente.

f) Se ha establecido la estructura de los ingresos y gastos para obtener referencias de comportamiento generalizado de los mismos.

g) Se ha calculado el presupuesto del área de alojamiento siguiendo métodos de presentación normalizada entre las empresas del sector.

h) Se han establecido métodos de control presupuestario justificando racionalmente las posibles desviaciones y aplicando medidas correctoras.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado el concepto de calidad y sus objetivos en el subsector de las empresas de alojamiento turístico.

b) Se ha valorado la aplicación de diferentes sistemas de calidad.

c) Se ha reconocido la aplicación de un sistema de calidad basado en las normas estandarizadas.

d) Se han determinado los sistemas previos a la implantación de un sistema de calidad.

e) Se ha establecido el diseño y elaboración de los diferentes procesos del área de alojamiento.

f) Se han definido las herramientas de gestión de la calidad (autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas de indicadores, sistemas de encuesta, sistemas de quejas y sugerencias).

g) Se ha aplicado el sistema de gestión de calidad.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha tomado conciencia de la necesidad de una correcta gestión ambiental en los establecimientos de alojamiento turísticos.

b) Se han conceptualizado los elementos básicos que conforman la Gestión Medioambiental.

c) Se ha realizado el análisis previo a la implantación de un sistema de Gestión Medioambiental.

d) Se han diferenciado los diferentes sistemas de Gestión Medioambiental.

e) Se han identificado las diferentes herramientas de Gestión Medioambiental.

f) Se han utilizado los diferentes documentos del sistema de gestión ambiental.

g) Se ha realizado el control operacional, planes de emergencia y capacidad de respuesta.

h) Se ha asegurado una correcta gestión de los residuos.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la normativa aplicable sobre alojamientos turísticos en el medio rural y sobre sus actividades asociadas.

b) Se ha caracterizado la tipología de alojamientos rurales de las diferentes comunidades autónomas.

c) Se han identificado las peculiaridades en la gestión de este tipo de establecimientos dependiendo del tipo, modalidad y características.

d) Se han reconocido las principales centrales de reserva y mayoristas dedicadas a la distribución y la intermediación del alojamiento rural.

e) Se han identificado los procesos para la gestión ambiental integral de los alojamientos rurales.

f) Se han identificado los estilos arquitectónicos y las construcciones propias de una zona objeto de estudio.

g) Se han caracterizado las elaboraciones típicas de una zona susceptibles de ser ofertadas en diferentes menús y los productos gastronómicos más representativos.

h) Se han analizado los estándares de calidad específicos en los establecimientos de alojamiento rural.

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

j) Se han identificado diferentes actividades susceptibles de ser ofertadas en los establecimientos de alojamiento rural, así como su organización y los medios materiales y humanos para su desarrollo.

Duración: 150 horas.

Contenidos básicos:

Coordinación del área de alojamiento:

Normativa estatal o autonómica de establecimientos de alojamiento turístico.

Proceso de planificación.

Principios, sistemas y tipos de organización.

Departmentalización.

Estructuras organizativas.

Descripción de puestos de trabajo.

Determinación de la rentabilidad económica y financiera de proyectos menores de inversión empresarial:

Clasificación del patrimonio.

Análisis financiero.

Estructura financiera de la empresa.

Proceso de inversión.

Valoración y selección de inversiones.

Fuentes de financiación empresarial. Propias (autofinanciación y amortización) y externas.

Calculo de costes de las fuentes financieras.

Responsabilidad en la toma de decisiones.

Control de la explotación económica:

Análisis de la estructura de ingresos y gastos.

Sistemas estandarizados de presentación de presupuestos.

Control de presupuestos.

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

Principios rectores de la calidad en el sector turístico.

Gestión por procesos.

Manejo de las herramientas de gestión de la calidad:

Ciclo de gestión de la calidad. Autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas indicadores, sistema de encuesta, sistema de quejas y sugerencias.

Coordinación del sistema de gestión ambiental:

Análisis previo a la implantación de un sistema de Gestión Medioambiental.

Cumplimentación de la documentación.

Planes de emergencia.

Seguimiento y medición.

Gestión de las No Conformidades.

Sistemas de auditorías: Internas y externa.

Conciencia de una correcta Gestión Medioambiental en los establecimientos de alojamiento turísticos.

Dirección de establecimientos de alojamiento rural:

Dirección de establecimientos de alojamiento rural.

Gestión ambiental de establecimientos rurales.

El servicio en establecimientos rurales.

Planificación y organización de actividades en los establecimientos.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo da respuesta a la planificación, organización y control de los establecimientos de alojamiento turísticos. Las funciones de planificación, organización y control del establecimiento incluyen aspectos como:

Planificación a corto, medio y 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 o) 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 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 departamentales.

Utilizar aplicaciones de ofimática. Utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Aplicación de programas informáticos de organización y gestión para establecimientos de alojamientos turísticos.

Técnicas de dirección y negociación.

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

Análisis de los sistemas de gestión medioambiental.

### Módulo Profesional: Gestión del departamento de pisos

EQUIVALENCIA EN CRÉDITOS ECTS: 8

Código: 0175

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

a) Se han relacionado diferentes modelos de organización del departamento de pisos con diferentes tipos y modalidades de establecimientos.

b) 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.

c) Se han identificado y justificado los elementos materiales y su distribución según criterios de ergonomía y fluidez de trabajo, así como en función de los diferentes tipos y características de los establecimientos.

d) Se han enumerado los factores que determinan las necesidades de personal, en función del tipo de establecimiento, clientela y ocupación.

e) Se ha utilizado correctamente equipos y programas informáticos específicos para la organización de la prestación de los servicios propios del departamento.

f) Se han establecido planes de trabajo y objetivos de productividad.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han definido y clasificado los utensilios, productos, equipos, materiales y piezas de lencería más usuales en los establecimientos de alojamiento.

b) Se han determinado las necesidades de aprovisionamiento y selección de proveedores.

c) Se han recepcionado los productos, materiales y utensilios correctamente, comprobando que el pedido se ajusta a lo solicitado.

d) Se han justificado criterios de almacenamiento más utilizados en función de supuestos espacios disponibles, tipos de productos y gestión de entradas-salidas, así como del control de productos del almacén.

e) Se ha calculado el stock mínimo, el máximo, de seguridad y grado de rotación de materiales y productos de limpieza y de lencería, así como la realización de inventarios.

f) Se han valorado las existencias bajo su control siguiendo los criterios más usuales.

g) Se han caracterizado los procesos de pedidos más comunes en las empresas del sector.

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

Criterios de evaluación:

a) Se describen los procedimientos de comunicación y coordinación que en materia de mantenimiento se establecen entre los departamentos de pisos, recepción y mantenimiento.

b) Se han elaborado documentos de control e informes de evaluación de resultados de la situación de conservación de las instalaciones.

c) Se han explicado los tipos, funcionamiento, aplicaciones, manejo, limpieza y mantenimiento de los diferentes tipos de equipo, maquinarias, herramientas y utensilios de uso común en el área de pisos.

d) Se han establecido protocolos de mantenimiento de las instalaciones, equipos y utensilios, así como optimización de los productos utilizados en los procesos, evitando costes y desgastes innecesarios.

e) Se ha justificado sistemas adecuados de chequeos para el mantenimiento preventivo de los equipos y maquinaria utilizados en los diferentes procesos.

f) Se han identificado las protecciones necesarias en el manejo de equipos, maquinaria, utensilios y productos de limpieza, interpretando correctamente la normativa de seguridad e higiene vigente.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado sistemas y métodos de limpieza y tratamiento de diferente superficies.

b) Se han descrito procesos completos de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.

c) Se han determinado mecanismos de control sobre los procesos de limpieza y el personal dependiente.

d) Se han establecido mecanismos de asignación de unidades de alojamiento, zonas nobles y comunes entre el personal a su cargo, teniendo en cuenta en todo momento los niveles de calidad establecidos.

e) Se ha coordinado con el departamento de recepción el estado de ocupación o situación de cada unidad de alojamiento.

f) Se ha revisado que la limpieza, desinfección, orden, decoración, restablecimiento de atenciones a clientes sean los establecidos en los estándares óptimos.

g) Se han reconocido criterios y métodos de clasificación de ropa para su lavado y planchado, así como los diferentes procedimientos de lavado, secado, planchado y presentación.

h) Se han descrito las técnicas de cosido y confección (de prendas sencillas), así como los medios materiales necesarios para el arreglo de ropa en establecimientos de alojamiento.

i) Se han determinado mecanismos de control que garanticen un correcto servicio de lavandería y lencería.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado las tendencias arquitectónicas más significativas, tipos de mobiliario y revestimientos más utilizados en establecimientos de alojamiento turísticos.

b) Se han definido los elementos decorativos más utilizados en establecimientos de alojamientos turísticos.

c) Se han especificado las técnicas de color e iluminación, interpretando y explicando el significado psicológico de los colores y su impacto en la comunicación visual.

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

e) Se han elaborado diferentes aplicaciones de ornamentación y decoración típicas y novedosas en los establecimientos de alojamiento turístico.

f) Se ha formalizado planes de decoración en función de la política empresarial, tipo de establecimiento, público objetivo y últimas tendencias.

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

Duración: 70 horas.

Contenidos básicos:

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.

Métodos de medición de la actividad productiva.

Planes de trabajo del departamento de pisos.

Recursos humanos y materiales.

Cálculo y asignación de tiempos.

La organización y distribución de tareas.

Control de productos materiales y equipamientos en el departamento de pisos:

Métodos de identificación de necesidades de aprovisionamiento.

Procesos de compras.

Sistemas y procesos de aprovisionamiento.

Realización de inventarios.

Importancia del orden en el almacén.

Cumplimiento de las normas de gestión ambiental en el almacén.

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

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

Tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto.

Elaboración y cumplimentación de documentación.

Control del nivel de conservación de las instalaciones.

Normativa de seguridad e higiene laboral.

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

Aplicaciones de los equipos y materiales básicos.

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

Análisis y evaluación de productos de limpieza. Rendimientos. Condiciones para su utilización. Riesgos.

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

Organización y funcionamiento del subdepartamento de lavandería y lencería.

Coordinación de los procesos de lavado, planchado y costura.

Administración de la lavandería.

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

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

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

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

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

Técnicas decorativas. Decoración floral y frutal.

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

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones de organización y gestión del departamento de pisos. Las funciones de control y gestión del departamento de pisos incluyen aspectos como:

Organización y asignación de recursos del departamento.

Gestión del material inventariable y procesos de compras.

Control del mantenimiento de la maquinaria e instalaciones.

Supervisión de los procesos de limpieza, 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 aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

La utilización de las nuevas tecnologías y aplicaciones informáticas de gestión de pisos, personal y economato.

Optimización de los recursos humanos.

Manejo de maquinaria y equipos del departamento, así como de su conservación.

Aplicación de sistemas novedosos de gestión departamental.

Técnicas de atención al cliente.

Técnicas de decoración y ambientación de establecimientos de alojamiento turísticos.

### **Módulo Profesional: Recepción y reservas**

EQUIVALENCIA EN CRÉDITOS ECTS: 10

*Código: 0176*

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito los objetivos, funciones y tareas propias del departamento y subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería.

b) Se han explicado criterios de organización departamental en función de la tipología del establecimiento, objetivos empresariales, segmentación de la oferta y funcionalidad.

c) Se han determinado las fuentes de información interna y externa necesarias para el funcionamiento del departamento.

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

e) Se han identificado y justificado los elementos materiales y su distribución en las áreas de recepción, reservas y conserjería según criterios de ergonomía y fluidez de trabajo, así como en función de los diferentes tipos y características de los establecimientos de alojamiento.

f) Se han enumerado los factores que determinan las necesidades de personal, en función del tipo de establecimiento, clientela y ocupación.

g) Se han operado aplicaciones informáticas propias de la gestión de recepción, reservas y conserjería.

h) Se han establecido y supervisado los protocolos de intercambio de información entre el personal del departamento en los cambios de turno.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito los objetivos, funciones y tareas propias del subdepartamento de reservas.

b) Se ha identificado la oferta de los establecimientos de alojamiento turístico

c) Se han seguido los diferentes procedimientos de reservas según el tipo de cliente o fuente de reservas.

d) Se han interpretado los diferentes contratos y condiciones negociadas con clientes y fuentes de reservas.

e) Se han identificado los diferentes precios y tarifas, aspectos legales y garantías exigibles.

f) Se han operado sistemas de gestión de las reservas diseñando precios y tarifas según el tipo de cliente, fuente de reserva o nivel de ocupación

g) Se han recogido, registrado y archivado las reservas recibidas, manejado las aplicaciones informáticas de reservas.

h) Se modifican o anulan reservas según peticiones de clientes o fuentes de reservas, aplicando las penalizaciones pertinentes según los casos.

i) Se han supervisado los niveles de reservas y ocupación prevista estableciendo protocolos de corrección de desvíos según las previsiones de ocupación.

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se han obtenido listados de llegadas previstas, sobre la base de las reservas registradas, con antelación a la llegada de los clientes.

b) Se han establecido los protocolos a seguir en caso de «overbooking» o sobreocupación, cumpliendo siempre la normativa legal vigente y teniendo en cuenta los criterios de rentabilidad económica.

c) Se ha justificado la asignación previa de unidades de alojamiento a las reservas recibidas, sobre la base de

las peticiones de los clientes, disponibilidad de tipos de alojamientos y criterios de funcionalidad.

d) Se han descrito relaciones interdepartamentales, previas a la entrada del cliente, con los departamentos de pisos, cocina, sala y todos aquellos que según las características del establecimiento turístico sea necesaria dicha relación.

e) Se han identificado y cumplimentado todos los documentos relativos al registro de los clientes, con o sin reserva previa, a la entrada en el establecimiento, manejando aplicaciones informáticas.

f) Se han definido los diferentes métodos de registro anticipado de clientes.

g) Se han emitido las acreditaciones y elementos de acceso a las unidades de alojamiento, así como las órdenes de atenciones especiales, según el caso.

h) Se han especificado los diferentes tipos de información que el cliente necesita a su llegada al establecimiento.

i) Se ha aplicado los protocolos de traslado e instalación del equipaje, así como el acompañamiento del cliente a la unidad de alojamiento.

j) Se ha cumplido la normativa legal vigente relativa a los diferentes servicios, características, precios y reservas de los establecimientos de alojamiento turístico.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han elaborado los listados de ocupación por unidad de alojamiento, cliente, ocupación total.

b) Se han elaborado y actualizado del planning de ocupación del establecimiento turístico.

c) Se ha operado con los medios informáticos y de telecomunicaciones relativos al departamento de recepción.

d) Se ha gestionado el rack de habitaciones manualmente o por medios informáticos según las características técnicas del establecimiento.

e) Se han establecido los protocolos de actuación en caso de cambio de estatus de la estancia o de demandas especiales, siempre bajo petición de los clientes.

f) Se ha especificado la información a transmitir a los clientes y bajo que soporte en caso de que el cambio de estatus de la estancia del cliente requiera una valoración económica.

g) Se han descrito los procedimientos necesarios a la hora de cumplir las demandas de los clientes (cambio de unidad de alojamiento, mantenimiento, extras).

h) Se han identificado los procesos propios de recepción.

i) Se han caracterizado los procesos propios de conserjería, tales como: correspondencia, mensajes, telecomunicaciones, despertador, cambio de moneda extranjera, alquiler de cajas de seguridad, reserva de servicios en otros establecimientos, alquiler de vehículos, venta de pequeños artículos, emisión de nuevas acreditaciones o elementos de acceso a las unidades de alojamiento, control de acceso a las instalaciones.

j) Se han registrado los consumos diarios o extras de los clientes manejando medios informáticos.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han elaborado listados de salida por unidad de alojamiento, cliente y numérico.

b) Se han aplicado los métodos de información pre-determinados para comunicar a los diferentes departamentos de la salida de los huéspedes para una fecha determinada.

c) Se han valorado económicamente la estancia, si procede, consumos y extras de cada cliente de salida.

d) Se han cumplimentado los documentos legales y formales relativos a la facturación de los clientes.

e) Se han explicado y operado los diferentes sistemas de pago que aceptan los establecimientos de alojamiento turístico.

f) Se ha aplicado la normativa legal y sistemas de seguridad de garantía de pago.

g) Se han descrito los procesos de archivo y custodia de toda la documentación relativa a la estancia y salida de los clientes.

h) Se ha calculado y realizado el arqueado de caja en los cambios de turno y el cierre diario.

i) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.

j) Se han identificado los procesos relativos a la post-estancia de los clientes.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito los objetivos y funciones de los sistemas de seguridad propios de establecimientos de alojamiento turísticos.

b) Se han identificado las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad.

c) Se han identificado los equipos de seguridad y sus utilidades.

d) Se han relacionado el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.

e) Se han identificado los elementos del sistema de seguridad aplicables según la estructura organizativa.

f) Se han descrito los protocolos a seguir con relación con la seguridad de los establecimientos de alojamiento turísticos.

g) Se han caracterizado las funciones específicas de seguridad que pueden estar distribuidas en la organización de cada establecimiento.

Duración: 90 horas.

Contenidos básicos:

Supervisión 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 del jefe de recepción con otros jefes de departamentos y dirección del establecimiento de alojamiento turístico.

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

Control del personal.

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

Optimización de la ocupación del establecimiento:

Objetivos, funciones y tareas del subdepartamento de reservas.

Oferta en los establecimientos de alojamiento turísticos.

Contratos de alojamiento. Negociación.

Diseño de tarifas según fuentes de reservas, clientes, nivel de ocupación.

Procedimiento de toma de reservas. Individuales, grupos.

Cancelación, modificación y penalizaciones.

Control de la ocupación. Overbooking. Sobreocupación.

Listados de reservas.

Sistemas informáticos de gestión de reservas.  
Documentación de reservas. Gestión e información interdepartamental.

Normativa legal sobre precios, garantías y reservas.

Formalización de operaciones previas a la entrada del cliente:

Overbooking.

Valoración de una correcta gestión de la ocupación.

Sobreocupación.

Non-shows.

Criterios de funcionalidad a la hora de asignar unidades de alojamiento.

Procedimientos de admisión de clientes con o sin reservas.

Registro de clientes.

Tipos de información al cliente.

Normativa legal aplicable.

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

Planning. Rack. Slip.

Modificación de los servicios contratados.

Procedimientos y servicios de recepción y consejería.

Registro y valoración de consumos.

Empatía en la prestación de servicios durante la estancia del cliente.

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

Información a los departamentos afectados por la salida de clientes.

Cuentas de facturación. Cargos. Abonos. Mixtos.

Sistemas de cobro.

Políticas de crédito.

Aplicación de la normativa legal relativa al pago y cobro en general y del sector turístico en particular.

Diligencia en las operaciones de cobro.

Procesos de post-estancia del cliente y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.

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

El servicio de seguridad.

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

Procedimientos en caso de emergencia.

Seguros. Riesgos que cubren.

La normativa legal en materia de seguridad y prevención en establecimientos de alojamiento turístico.

Orientaciones pedagógicas.

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

Las funciones de los servicios de recepción y reservas incluyen aspectos como:

Organización y asignación de recursos del departamento.

Optimización de la ocupación del establecimiento.

Servicios previos, durante y post-estancia de los clientes.

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 aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

La aplicación de las nuevas tecnologías y aplicaciones informáticas de gestión de ocupación, reservas y recepción.

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

La formalización de operaciones previas a la entrada del cliente, durante la estancia y salida del mismo, aplicando las técnicas, procedimientos y mecanismos de control de estas operaciones.

El análisis y caracterización de los sistemas de seguridad. Diseñando el sistema de seguridad de un establecimiento de alojamiento turístico.

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

### **Módulo Profesional: Recursos humanos en el alojamiento**

EQUIVALENCIA EN CRÉDITOS ECTS: 5

*Código: 0177*

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las etapas de la planificación de plantillas y previsión de las necesidades de personal.

b) Se han analizado los principales métodos para la definición de puestos de trabajo correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados.

c) Se han analizado los principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados.

d) Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada puesto de los equipos de trabajo.

e) Se han evaluado los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.

f) Se han valorado los principios deontológico característicos en el marco del departamento o área.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado las funciones a desempeñar por el personal dependiente.

b) Se han establecido los sistemas de asignación de funciones entre el personal dependiente.

c) Se han definido los turnos necesarios para el correcto funcionamiento del establecimiento.

d) Se han diseñado los criterios de asignación de rangos para el personal dependiente.

e) Se ha establecido el cuadrante de horarios del personal dependiente.

f) Se ha planificado el calendario de vacaciones según los objetivos y criterios empresariales y demandas de los trabajadores.

g) Se ha tenido en cuenta la normativa legal vigente.

h) Se ha valorado la normativa legal vigente en materia laboral.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha justificado la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.

b) Se han reconocido los conceptos incluidos en las herramientas de gestión del personal.



c) Se han elaborado manuales de acogida del personal de nueva incorporación.

d) Se han diseñado los periodos de adaptación según el puesto y función a desarrollar.

e) Se han aplicado técnicas para la comunicación intergrupala (delegación de autoridad, iniciativa personal, creatividad y responsabilidad) como medida de motivación.

f) Se han conceptualizado y caracterizado los diferentes sistemas de incentivos. Se han identificado las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar.

g) Se han establecido los criterios de evaluación del desempeño profesional y los resultados a conseguir.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado procesos y situaciones habituales de negociación, en el marco del departamento o área los establecimientos de alojamiento turísticos.

b) Se ha explicado la secuenciación lógica de los procesos de toma de decisiones y sus implicaciones.

c) Se ha justificado la figura del directivo y del líder de la organización.

d) Se han descrito las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables al departamento o área.

e) Se han definido los procesos de motivación del personal dependiente.

f) Se han diseñado políticas de incentivos a la productividad.

Duración: 45 horas.

Contenidos básicos:

Selección de personal:

Métodos de definición de puestos de trabajos en las empresas de hostelería y turismo.

Selección de trabajadores.

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

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

Respeto y valoración de las opiniones de los diferentes responsables departamentales.

Planificación de recursos humanos:

Normativa laboral.

Identificación de las Técnicas de dirección.

Herramientas de gestión de personal.

Técnicas de comunicación.

Fomento de la participación en la aportación de ideas, opiniones y sugerencias del personal dependiente.

Asignación tareas y planes de trabajo.

Motivación. Diseño de políticas de incentivos a la producción.

Integración del personal dependiente a la estructura organizativa:

Definición y objetivos de la organización de los recursos humanos.

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

Diseño de programas de adaptación.

Programas de formación.

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

Dirección de personal:

Funciones más representativas por departamentos.

Definición y asignación entre el personal dependiente.

Elaboración de cuadrantes de horarios y días libres.

Planificación calendario de vacaciones.

Resolución de conflictos laborales de carácter circunstancial.

Orientaciones pedagógicas.

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

La función de gestión de personal incluye aspectos como:

Planificación de plantillas 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 a la organización empresarial.

Políticas de liderazgo y motivación.

Comunicación entre el directivo 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 aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

Optimización de los recursos humanos.

Métodos de definición y planificación de puestos de trabajo.

Sistemas de acogida e integración del personal de nueva incorporación a la organización empresarial.

Técnicas de comunicación y de negociación.

Técnicas de liderazgo y motivación.

Política de incentivos a la producción.

### **Módulo Profesional: Comercialización de eventos**

EQUIVALENCIA EN CRÉDITOS ECTS: 5

*Código: 0178*

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha analizado la oferta del mercado de eventos caracterizando los servicios, personal, instalaciones, equipamientos y proveedores de servicios complementarios.

b) Se han caracterizado las variables que conforman la demanda de eventos.

c) Se han determinado los diferentes servicios que compondrán cada tipo de evento.

d) Se han diseñado políticas de precios.

e) Se han elaborado estrategias de distribución de los productos ofertados.

f) Se han descrito las diferentes estrategias de comunicación y los objetivos que se pueden alcanzar en cada fase de su desarrollo.

g) Se han establecido instrumentos y variables que permitan evaluar el grado de eficacia de las acciones comerciales programadas.

h) Se han diseñado bases de datos de clientes, proveedores de servicios externos y servicios ofertados cumpliendo la normativa vigente sobre protección de datos.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los objetivos y organización del departamento.

b) Se han definido las vías de coordinación y canales de comunicación con los departamentos implicados en la prestación y organización de eventos.

c) Se han elaborado proyectos de creación o mejora de los diferentes productos ofertados, sobre la base de peticiones de clientes o históricos de eventos anteriores.

d) Se han calculado los niveles de venta y resultados económicos óptimos del departamento.

e) Se han establecido criterios de selección de empresas prestatarias de servicios complementarios.

f) Se han operado aplicaciones ofimáticas y nuevas tecnologías de la información y comunicación.

g) Se ha integrado el trabajo individual en el colectivo.

h) Se ha diseñado el cronograma de los eventos reservados y contratados.

i) Se han estudiado las posibilidades de ventas cruzadas con el resto de departamentos del establecimiento.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han tramitado las solicitudes de demandas de futuros eventos.

b) Se ha analizado la disponibilidad del establecimiento para cubrir el desarrollo del evento a contratar.

c) Se han adaptado los servicios base de cada evento a las peticiones de los clientes.

d) Se han sugerido diferentes métodos de organizar el evento en función del objetivo del mismo, dando importancia a la creatividad y originalidad.

e) Se han analizado las diferentes técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y clientes.

f) Se han definido las necesidades de contratar servicios externos para la celebración del evento.

g) Se ha calculado el presupuesto total y su desglose por servicios.

h) Se han determinado los métodos de confirmación de información necesaria para el correcto desarrollo del evento por parte del cliente.

i) Se han definido las condiciones y garantías de pago, así como los procedimientos de confirmación de servicios a contratar por el cliente.

j) Se han seguido los protocolos de gestión documental establecidos.

4. Supervisa eventos analizando los estándares de calidad preestablecidos.

Criterios de evaluación:

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

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

c) Se han caracterizado los diferentes sistemas de montaje en función del tipo de evento a organizar.

d) Se ha realizado la supervisión y coordinación de los departamentos propios y de las empresas externas en la organización del servicio a prestar.

e) Se ha planificado y controlado el merchandising del establecimiento en el desarrollo del evento.

f) Se ha resuelto con diligencia y prontitud la aparición de imprevistos durante la celebración del evento.

g) Se han definido los métodos de autorización y confirmación de los extras.

h) Se ha establecido métodos de control de acceso a las instalaciones de las personas autorizadas.

i) Se han diseñado los correspondientes cuestionarios de satisfacción.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han registrado e interpretado los cuestionarios de satisfacción de los clientes.

b) Se han establecido los métodos de detección de los puntos fuertes y aspectos de mejora del evento prestado.

c) Se han recabado los documentos contables y se transmiten al departamento encargado de su tramitación.

d) Se han determinado los métodos de información al cliente del resultado económico del evento.

e) Se ha definido el proceso de resolución de las demandas de rectificaciones por parte de los clientes.

f) Se ha establecido el sistema de recopilación de materiales gráficos (fotos, videos, aparición en los medios de comunicación, etc.) de aquellos eventos organizados de especial interés o prestigio para el establecimiento.

g) Se ha operado y actualizado la base de datos del departamento.

h) Se han definido las actuaciones de post-venta.

Duración: 45 horas.

Contenidos básicos:

Comercialización de eventos:

Servicios que componen cada evento.

Diseño de precios para cada evento.

Distribución de la oferta.

Evaluación de las acciones comerciales programadas.

Maneja bases de datos de clientes y proveedores de servicios externos.

Creatividad en el diseño de la comercialización.

Nuevas tendencias en eventos.

Organización del departamento de comercialización de eventos:

Gestión de control por objetivos.

Gestión por procesos.

Grupos de trabajo.

Calculo de niveles óptimos de venta de cada producto ofertado.

Selección de proveedores.

Integración del trabajo individual en el colectivo.

Planificación de eventos:

Modalidades de organización de eventos.

Técnicas y procedimientos de negociación.

Contratación de servicios externos.

Presupuesto general del evento y servicio por servicio.

Gestión documental.

Pulcritud y sistemática del trabajo realizado.

Sistemas de montaje en función del evento a organizar.

Supervisión de eventos:

Métodos de supervisión y control de servicios.

Merchandising.

Diseño de métodos de autorización y confirmación de servicios extras.

Sistemas de control de acceso a los eventos organizados.

Diseño de cuestionarios de evaluación.

Control del cierre de eventos:

Cierre del evento operado.

Tabulación y procesado de la información proporcionada por los cuestionarios de satisfacción.

Documentación contable.

Atenciones post-venta.

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 ofertar los establecimientos de alojamientos turísticos.

Las funciones del departamento de ventas incluyen aspectos como:

- Comercialización de los eventos ofertados.
- Organización del departamento.
- Técnicas de negociación.
- Diseño y mejora de los servicios que conforman cada uno de 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 aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

La aplicación de las nuevas tecnologías y aplicaciones ofimáticas de gestión de servicios de establecimientos de alojamientos turísticos.

El protocolo institucional y empresarial.  
Investigación sobre los nuevos productos ofertados/demandados y los procesos de gestión de los mismos.

La mejora de las actitudes profesionales y personales de los futuros profesionales.

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

### Módulo Profesional: Inglés

EQUIVALENCIA EN CRÉDITOS ECTS: 7

Código: 0179

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha leído con un alto grado de independencia, adaptando el estilo y la velocidad de la lectura a distintos textos y finalidades y utilizando fuentes de referencia apropiadas de forma selectiva.

b) Se ha interpretado la correspondencia relativa a su especialidad, captando fácilmente el significado esencial.

c) Se han interpretado, con todo detalle, textos extensos y de relativa complejidad, relacionados o no con su especialidad, siempre que pueda volver a leer las secciones difíciles.

d) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.

e) Se ha identificado con rapidez el contenido y la importancia de noticias, artículos e informes sobre una amplia serie de temas profesionales y decide si es oportuno un análisis más profundo.

f) Se han realizado traducciones de textos complejos utilizando material de apoyo en caso necesario.

g) Se han interpretado mensajes técnicos recibidos a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.

h) Se han interpretado instrucciones extensas y complejas, que estén dentro de su especialidad.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.

b) Se ha expresado con fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia serie de temas generales, académicos, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas.

c) Se ha comunicado espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias.

d) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones formales e informales.

e) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.

f) Se han expresado y defendido puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados.

g) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.

h) Se ha argumentado con todo detalle, la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.

i) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.

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

Criterios de evaluación:

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

b) Se ha organizado la información con corrección, precisión, coherencia y cohesión, solicitando y/o facilitando información de tipo general o detallada.

c) Se han redactado informes, destacando los aspectos significativos y ofreciendo detalles relevantes que sirvan de apoyo.

d) Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional.

e) Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos.

f) Se han resumido artículos, manuales de instrucciones y otros documentos escritos, utilizando un vocabulario amplio para evitar la repetición frecuente.

g) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento a elaborar.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.

c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

d) Se ha identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.

e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.

f) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

Duración: 70 horas.

Contenidos básicos.

Comprensión de mensajes orales:

Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos.

Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.

Terminología específica del sector de la Gestión del Alojamiento.

Ideas principales y secundarias.

Recursos lingüísticos. Estructuras y funciones.

Diferentes acentos de lengua oral.

Interpretación de mensajes escritos:

Comprensión de mensajes, textos, artículos profesionales del sector y cotidianos:

Terminología específica del sector turístico.

Ideas principales e ideas secundarias.

Recursos gramaticales.

Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Producción de mensajes orales:

Mensajes orales:

Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.

Terminología específica del sector turístico.

Expresión fónica, entonación y ritmo.

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

Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:

Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.

Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.

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

Emisión de textos escritos:

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

Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.

Nexos.

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Coherencia textual:

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

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

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

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

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

Orientaciones 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 de los procesos relacionados y el cumplimiento de procesos y protocolos de calidad, todo ello en Inglés.

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-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo, versarán sobre:

La descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación utilizando el inglés.

La caracterización de los procesos incluidos en la gestión de alojamientos turísticos en inglés.

Los procesos de calidad en la empresa, su evaluación y la identificación y formalización de documentos asociados a la gestión de alojamiento en inglés.

La identificación, análisis y procedimientos de actuación ante situaciones imprevistas (quejas, reclamaciones...), en inglés.

### **Módulo Profesional: Segunda lengua extranjera**

EQUIVALENCIA EN CRÉDITOS ECTS: 7

*Código: 0180*

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha situado el mensaje en su contexto profesional.

b) Se ha captado la idea principal del mensaje.

c) Se ha identificado la información específica contenida en el mismo.

d) Se ha identificado la actitud e intención del interlocutor.

e) Se han extraído las ideas principales de un mensaje emitido por un medio de comunicación.

f) Se ha identificado el hilo argumental de una situación comunicativa visionada.

g) Se han determinado los roles que aparecen en una secuencia visionada.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha leído de forma comprensiva textos específicos de su ámbito profesional.

b) Se ha identificado con precisión la terminología utilizada.

c) Se ha extraído la información más relevante de un texto relativo a su profesión.

d) Se han realizado traducciones directas e inversas de textos específicos sencillos, utilizando materiales de consulta y diccionarios técnicos.

e) Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.

f) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.

g) Se han leído con cierto grado de independencia distintos tipos de textos, adaptando el estilo y la velocidad de lectura aunque pueda presentar alguna dificultad con modismos poco frecuentes.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha comunicado utilizando fórmulas sencillas, nexos de unión y estrategias de interacción.

b) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.

c) Se han manifestado preferencias laborales en su sector profesional.

d) Se ha descrito con relativa fluidez su entorno profesional más próximo.

e) Se han secuenciado las actividades propias de un proceso productivo de su sector profesional.

f) Se han realizado, de manera clara, presentaciones breves y preparadas sobre un tema dentro de su especialidad.

g) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones adaptadas a su nivel.

h) Se ha respondido a preguntas breves complementarias relativas a su profesión.

i) Se ha intercambiado, con cierta fluidez, información específica utilizando frases de estructura sencilla.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha cumplimentado información básica requerida en distintos tipos de documentos.

b) Se ha elaborado una solicitud de empleo a partir de una oferta de trabajo dada.

c) Se ha redactado un breve currículum.

d) Se ha cumplimentado un texto dado con apoyos visuales y claves lingüísticas aportadas.

e) Se ha elaborado un pequeño informe con un propósito comunicativo específico.

f) Se ha redactado una carta comercial a partir de instrucciones detalladas y modelos dados.

g) Se han realizado resúmenes breves de textos sencillos, relacionados con su entorno profesional.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.

c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

d) Se han identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.

e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.

f) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

Duración: 70 h.

Las Administraciones Educativas desarrollarán los contenidos de este módulo profesional en función de la segunda lengua extranjera seleccionada.

### Módulo Profesional: Proyecto de gestión de alojamiento turístico

EQUIVALENCIA EN CRÉDITOS ECTS: 5

Código: 0181

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha clasificado el tejido empresarial del sector en el entorno del centro educativo en función del tamaño de la empresa y los tipos de productos elaborados.

b) Se han caracterizado las empresas tipo indicando la estructura organizativa y las funciones de cada departamento.

c) Se ha analizado el mercado del alojamiento: informes económicos, estadísticas de ventas y otras propias del sector (ocupación, «RevPar», entre otras) información de revistas profesionales, mayoristas especializados, centrales de reservas y otros, identificando las tendencias de consumo.

d) Se ha analizado la competitividad de las empresas del sector según el tipo de producto-servicio ofertado.

e) Se ha analizado la complejidad tecnológica y el coste económico de la elaboración y oferta de los diferentes productos-servicios.

f) Se ha analizado la disponibilidad de los recursos humanos y materiales necesarios.

g) Se han identificado los canales de comercialización más habituales para cada tipo de producto-servicio.

h) Se ha determinado la logística empleada en las empresas del sector, y entre otros, necesidades de almacenes, transporte, merchandising, etc.

i) Se ha identificado la legislación específica relacionada con la oferta de productos-servicios de alojamiento.

j) Se ha identificado la normativa que afecta al sector respecto a la seguridad alimentaria, seguridad laboral y seguridad medioambiental.

k) Se han detectado las oportunidades de empleo y autoempleo en el sector.

l) Se ha elegido, en función de la información obtenida, la orientación del proyecto hacia una gama/ línea de productos-servicios determinada.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han clasificado los proyectos vinculados con el sector en función de su tipología.

b) Se ha analizado la idoneidad de la zona o región para la implantación del proyecto.

c) Se han establecido los objetivos que se pretenden conseguir identificando el alcance del proyecto.

d) Se ha realizado el estudio de viabilidad técnica y económica del proyecto.

e) Se han identificado las fases o partes que componen el proyecto y su contenido.

f) Se han previsto los recursos materiales y personales necesarios para realizar el proyecto.

g) Se han detallado las fases o partes que componen el proyecto y su contenido.

h) Se ha determinado la documentación necesaria para su diseño.

i) Se ha elaborado el pliego de condiciones para la aplicación del proyecto.

j) Se han definido los indicadores que garantizan la calidad del proyecto.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado y extraído del proyecto las necesidades y operaciones a realizar.

b) Se han secuenciado las operaciones ordenándolas en función de las necesidades de implementación.

c) Se han determinado los recursos y la logística necesaria para cada operación.

d) Se han identificado las necesidades de permisos y autorizaciones.

e) Se han determinado los procedimientos de actuación o ejecución de las operaciones.

f) Se han identificado los riesgos inherentes a la implementación definiendo el plan de prevención de riesgos y los medios y equipos necesarios.

g) Se han determinado los riesgos medioambientales vinculados al proyecto y sus implicaciones.

h) Se ha planificado la asignación de recursos materiales y humanos y los tiempos de ejecución.

i) Se ha hecho la valoración económica necesaria para el desarrollo del proyecto.

j) Se han definido los indicadores que garantizan la calidad en la ejecución del proyecto.

k) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la implementación o ejecución.

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

Criterios de evaluación:

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

b) Se ha definido el procedimiento de seguimiento de las operaciones o intervenciones.

c) Se ha definido el procedimiento para la gestión de las incidencias que pueden presentarse durante la realización de las operaciones (análisis de la incidencia, solución y registro).

d) Se ha definido el procedimiento para gestionar los posibles cambios en los recursos y operaciones, incluyendo el sistema de registro de los mismos.

e) Se ha definido el procedimiento de finalización y cierre del proyecto.

f) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la finalización de las operaciones y del proyecto.

g) Se ha establecido un sistema para garantizar el cumplimiento del pliego de condiciones del proyecto.

Duración: 25 horas.

Orientaciones pedagógicas.

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

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

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

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

Conocimiento de los fundamentos de un proyecto.

Utilización de las TIC en la búsqueda de información y en la realización del proyecto.

Autonomía e iniciativa.

Innovación en el planteamiento y objetivos del proyecto.

### **Módulo Profesional: Formación y orientación laboral**

EQUIVALENCIA EN CRÉDITOS ECTS: 5

*Código: 0182*

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.

b) Se han identificado los itinerarios formativos-profesionales relacionados con el perfil profesional del técnico superior en alojamientos turísticos.

c) Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil del título.

d) Se han identificado los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral para el técnico superior en alojamientos turísticos.

e) Se han determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.

f) Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.

g) Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes, y formación propia para la toma de decisiones.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han valorado las ventajas de trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil del técnico superior en alojamientos turísticos.

b) Se han identificado los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo.

c) Se han determinado las características del equipo de trabajo eficaz frente a los equipos ineficaces.

d) Se ha valorado positivamente la necesaria existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los miembros de un equipo.

e) Se ha reconocido la posible existencia de conflicto entre los miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones.

f) Se han identificado los tipos de conflictos y sus fuentes.

g) Se han determinado procedimientos para la resolución del conflicto.

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

Criterios de evaluación:

h) Se han identificado los conceptos básicos del derecho del trabajo.

i) Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios y trabajadores.

j) Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral.

k) Se han clasificado las principales modalidades de contratación, identificando las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.

l) Se han valorado las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar.

m) Se han identificado las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.

n) Se ha analizado el recibo de salarios, identificando los principales elementos que lo integran.

o) Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos.

p) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable a un sector profesional relacionado con el título de técnico superior en alojamientos turísticos.

q) Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

b) Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de Seguridad Social.

c) Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de la Seguridad Social.

d) Se han identificado las obligaciones de empresario y trabajador dentro del sistema de Seguridad Social.

e) Se han identificado en un supuesto sencillo las bases de cotización de un trabajador y las cuotas correspondientes a trabajador y empresario.

f) Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social identificando los requisitos.

g) Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo en supuestos prácticos sencillos.

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.

b) Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador.

c) Se han clasificado los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de los mismos.

d) Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo del técnico superior en alojamientos turísticos.

e) Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa.

f) Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional del técnico superior en alojamientos turísticos.

g) Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del técnico superior en alojamientos turísticos.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

b) Se han clasificado las distintas formas de gestión de la prevención en la empresa, en función de los distintos criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

c) Se han determinado las formas de representación de los trabajadores en la empresa en materia de prevención de riesgos.

d) Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

e) Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa, que incluya la secuenciación de actuaciones a realizar en caso de emergencia.

f) Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del técnico superior en alojamientos turísticos.

g) Se ha proyectado un plan de emergencia y evaluación en una pequeña y mediana empresa (pyme).

7. Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral del técnico de superior en alojamiento turístico.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido las técnicas de prevención y de protección que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables.

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

c) Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.

d) Se han identificado las técnicas de clasificación de heridos en caso de emergencia donde existan víctimas de diversa gravedad.

e) Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños y la composición y uso del botiquín.

f) Se han determinado los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud del trabajador y su importancia como medida de prevención.

Duración: 50 horas.

Contenidos básicos:

Búsqueda activa de empleo:

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

Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.

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

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

Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector.

Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.

Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.

El proceso de toma de decisiones.

Gestión del conflicto y equipos de trabajo:

Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.

Equipos en el sector del alojamiento turístico según las funciones que desempeñan.

La participación en el equipo de trabajo.

Conflicto: características, fuentes y etapas.

Métodos para la resolución o supresión del conflicto.

**Contrato de trabajo:**

El derecho del trabajo.

Análisis de la relación laboral individual.

Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación.

Derechos y deberes derivados de la relación laboral.

Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.

Representación de los trabajadores.

Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del técnico superior en alojamientos turísticos.

Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad, beneficios sociales entre otros.

**Seguridad Social, Empleo y Desempleo:**

Estructura del Sistema de la Seguridad Social.

Determinación de las principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.

Situaciones protegibles en la protección por desempleo.

**Evaluación de riesgos profesionales:**

Valoración de la relación entre trabajo y salud.

Análisis de factores de riesgo.

La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.

Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.

Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.

Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psico-sociales.

Riesgos específicos en el sector del alojamiento turístico.

Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.

Planificación de la prevención de riesgos en la empresa:

Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

Gestión de la prevención en la empresa.

Representación de los trabajadores en materia preventiva.

Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

Planificación de la prevención en la empresa.

Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.

Elaboración de un plan de emergencia en una pyme.

Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:

Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.

Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.

Primeros auxilios.

**Orientaciones pedagógicas.**

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para que el alumno pueda insertarse laboralmente y desarrollar su carrera profesional en el sector del alojamiento turístico.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales b), k) l) o), p) y r) del ciclo formativo y las competencias a), i), j), m), ñ) y o) del título.

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

El manejo de las fuentes de información sobre el sistema educativo y laboral, en especial en lo referente al sector del alojamiento turístico.

La realización de pruebas de orientación y dinámicas sobre la propia personalidad y el desarrollo de las habilidades sociales.

La preparación y realización de currículos (CVs) y entrevistas de trabajo.

Identificación de la normativa laboral que afecta a los trabajadores del sector, manejo de los contratos más comúnmente utilizados, lectura comprensiva de los convenios colectivos de aplicación.

La cumplimentación de recibos de salario de diferentes características y otros documentos relacionados.

El análisis de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales que le permita la evaluación de los riesgos derivados de las actividades desarrolladas en el sector productivo, y colaborar en la definición de un plan de prevención para la empresa, así como las medidas necesarias que deban adoptarse para su implementación.

**Módulo Profesional: Empresa e Iniciativa Emprendedora**

EQUIVALENCIA EN CRÉDITOS ECTS: 4

*Código: 0183***Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:**

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado el concepto de innovación y su relación con el progreso de la sociedad y el aumento en el bienestar de los individuos.

b) Se ha analizado el concepto de cultura emprendedora y su importancia como fuente de creación de empleo y bienestar social.

c) Se ha valorado la importancia de la iniciativa individual, la creatividad, la formación y la colaboración como requisitos indispensables para tener éxito en la actividad emprendedora.

d) Se ha analizado la capacidad de iniciativa en el trabajo de una persona empleada en el sector del alojamiento turístico.

e) Se ha analizado el desarrollo de la actividad emprendedora de un empresario que se inicie en el sector del alojamiento turístico.

f) Se ha analizado el concepto de riesgo como elemento inevitable de toda actividad emprendedora.

g) Se ha analizado el concepto de empresario y los requisitos y actitudes necesarios para desarrollar la actividad empresarial.

h) Se ha descrito la estrategia empresarial relacionándola con los objetivos de la empresa.

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito las funciones básicas que se realizan en una empresa y se ha analizado el concepto de sistema aplicado a la empresa.

b) Se han identificado los principales componentes del entorno general que rodea a la empresa; en especial el entorno económico, social, demográfico y cultural.



c) Se ha analizado la influencia en la actividad empresarial de las relaciones con los clientes, con los proveedores y con la competencia como principales integrantes del entorno específico.

d) Se han identificado los elementos del entorno de una «pyme» de alojamiento turístico.

e) Se han analizado los conceptos de cultura empresarial e imagen corporativa, y su relación con los objetivos empresariales.

f) Se ha analizado el fenómeno de la responsabilidad social de las empresas y su importancia como un elemento de la estrategia empresarial.

g) Se ha elaborado el balance social de una empresa de alojamiento turístico, y se han descrito los principales costes sociales en que incurren estas empresas, así como los beneficios sociales que producen.

h) Se han identificado, en empresas de alojamiento turístico, prácticas que incorporan valores éticos y sociales.

i) Se ha llevado a cabo un estudio de viabilidad económica y financiera de una «pyme» de alojamiento turístico.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han analizado las diferentes formas jurídicas de la empresa.

b) Se ha especificado el grado de responsabilidad legal de los propietarios de la empresa en función de la forma jurídica elegida.

c) Se ha diferenciado el tratamiento fiscal establecido para las diferentes formas jurídicas de la empresa.

d) Se han analizado los trámites exigidos por la legislación vigente para la constitución de una «pyme».

e) Se ha realizado una búsqueda exhaustiva de las diferentes ayudas para la creación de empresas de alojamiento turístico en la localidad de referencia.

f) Se ha incluido en el plan de empresa todo lo relativo a la elección de la forma jurídica, estudio de viabilidad económico-financiera, trámites administrativos, ayudas y subvenciones.

g) Se han identificado las vías de asesoramiento y gestión administrativa externos existentes a la hora de poner en marcha una «pyme».

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

Criterios de evaluación:

a) Se han analizado los conceptos básicos de contabilidad, así como las técnicas de registro de la información contable.

b) Se han descrito las técnicas básicas de análisis de la información contable, en especial en lo referente a la solvencia, liquidez y rentabilidad de la empresa.

c) Se han definido las obligaciones fiscales de una empresa de alojamiento turístico.

d) Se han diferenciado los tipos de impuestos en el calendario fiscal.

e) Se ha cumplimentado la documentación básica de carácter comercial y contable (facturas, albaranes, notas de pedido, letras de cambio, cheques y otros) para una «pyme» de alojamiento turístico, y se han descrito los circuitos que dicha documentación recorre en la empresa.

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

Duración: 35 horas.

Contenidos básicos:

Iniciativa emprendedora:

Innovación y desarrollo económico. Principales características de la innovación en la actividad del alojamiento turístico.

Factores claves de los emprendedores: iniciativa, creatividad y formación.

La actuación de los emprendedores como empleados de una pyme de alojamiento turístico.

La actuación de los emprendedores como empresarios en el sector del alojamiento turístico.

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

Plan de empresa: la idea de negocio en el ámbito del alojamiento turístico.

La empresa y su entorno:

Funciones básicas de la empresa.

La empresa como sistema.

Análisis del entorno general de una pyme de alojamiento turístico.

Análisis del entorno específico de una pyme de alojamiento turístico.

Relaciones de una pyme de alojamiento turístico con su entorno.

Relaciones de una pyme de alojamiento turístico con el conjunto de la sociedad.

Creación y puesta en marcha de una empresa:

Tipos de empresa.

La fiscalidad en las empresas.

Elección de la forma jurídica.

Trámites administrativos para la constitución de una empresa.

Viabilidad económica y viabilidad financiera de una pyme de alojamiento turístico.

Plan de empresa: elección de la forma jurídica, estudio de viabilidad económica y financiera, trámites administrativos y gestión de ayudas y subvenciones.

Función administrativa:

Concepto de contabilidad y nociones básicas.

Análisis de la información contable.

Obligaciones fiscales de las empresas.

Gestión administrativa de una empresa de alojamiento turístico.

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), ñ), q) y r) del ciclo formativo y las competencias k) y p) del título.

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

Manejo de las fuentes de información sobre el sector de alojamiento turístico.

La realización de casos y dinámicas de grupo que permitan comprender y valorar las actitudes de los emprendedores y ajustar la necesidad de los mismos al sector alojamiento turístico relacionado con los procesos de alojamiento turístico.

La utilización de programas de gestión administrativa para pymes del sector.

La realización de un proyecto de plan de empresa relacionada con la actividad de alojamiento turístico y que incluya todas las facetas de puesta en marcha de un negocio: viabilidad, organización de la producción y los recursos humanos, acción comercial, control administrativo y financiero, así como justificación de su responsabilidad social.

**Módulo Profesional: Formación en Centros de trabajo**

EQUIVALENCIA EN CRÉDITOS ECTS: 22

*Código: 0184*

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.

b) Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa; proveedores, clientes, sistemas de producción, almacenaje, y otros.

c) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo.

d) Se han relacionado las competencias de los recursos humanos con el desarrollo de la actividad productiva.

e) Se ha interpretado la importancia de cada elemento de la red en el desarrollo de la actividad de la empresa.

f) Se han relacionado características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.

g) Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en esta actividad.

h) Se han relacionado ventajas e inconvenientes de la estructura de la empresa, frente a otro tipo de organizaciones empresariales.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido y justificado:

La disposición personal y temporal que necesita el puesto de trabajo.

Las actitudes personales (puntualidad, empatía, entre otras) y profesionales (orden, limpieza, seguridad necesarias para el puesto de trabajo y responsabilidad, entre otras).

Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional y las medidas de protección personal.

Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.

Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerárquicas establecidas en la empresa.

Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.

Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del profesional.

b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales que hay que aplicar en actividad profesional y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

c) Se han aplicado los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.

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

e) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.

f) Se han interpretado y cumplido las instrucciones recibidas, responsabilizándose del trabajo asignado.

g) Se ha establecido una comunicación y relación eficaz con la persona responsable en cada situación y miembros de su equipo, manteniendo un trato fluido y correcto.

h) Se ha coordinado con el resto del equipo, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o imprevisto que se presente.

i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la adaptación a los cambios de tareas asignados en el desarrollo de los procesos productivos de la empresa, integrándose en las nuevas funciones.

j) Se ha comprometido responsablemente en la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de cualquier actividad o tarea.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada proceso del departamento de pisos.

b) Se han identificado y ubicado los elementos materiales, productos y útiles necesarios para la prestación de los servicios del departamento.

c) Se han utilizado y revisado correctamente los equipos, materiales y productos, de acuerdo con las actividades a realizadas.

d) Se han aplicado los criterios y normas establecidas a la hora de realizar las operaciones de almacenamiento, clasificación y control de la lencería, de los productos de limpieza, atenciones a clientes y útiles.

e) Se han realizado informes y controlado la situación de mantenimiento y conservación de las instalaciones.

f) Se han ejecutado y supervisado los procesos de limpieza y puesta a punto de las unidades de alojamiento, zonas nobles y áreas comunes del establecimiento.

g) Se ha participado activamente en la organización del departamento.

h) Se han ejecutado y supervisado los procesos relacionados con la lencería y lavandería.

i) Se ha participado en la decoración y ambientación del área de alojamiento y zonas nobles del establecimiento.

j) Se han seguido las instrucciones y normas de seguridad e higiene laboral, así como la política de gestión medioambiental y de residuos del establecimiento.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la oferta de servicios a comercializar del establecimiento turístico.

b) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los procesos de recepción, conserjería y reservas.

c) Se han operado las aplicaciones informáticas de gestión del departamento.

d) Se han seguido los diferentes procedimientos de gestión de reservas, según el tipo de cliente y fuente de reservas.

e) Se han identificado las diferentes tarifas, aspectos legales y garantías exigibles en cuestión de reservas y precios en establecimientos de alojamientos turísticos.

f) Se han reconocido las operaciones previas y las simultáneas a la entrada de los clientes de una forma ordenada y secuenciada.

g) Se ha prestado y controlado el servicio de recepción y conserjería durante la estancia y salida de los clientes.

h) Se han descrito los objetivos, elementos y utilización de los sistemas de seguridad y prevención de emergencias del establecimiento.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los procesos de comercialización de eventos ofertados por el establecimiento.

b) Se han observado las políticas de diseño de precios y estrategias de comercialización de eventos.

c) Se han operado las aplicaciones informáticas de gestión del departamento.

d) Se han tramitado las solicitudes de demandas de futuros eventos y su seguimiento.

e) Se han analizado diferentes procedimientos de negociación y técnicas de venta.

f) Se ha elaborado el presupuesto global y su desglose del evento a contratar.

g) Se ha participado en la supervisión y control del desarrollo del evento contratado.

h) Se ha realizado las operaciones post venta y seguimiento de satisfacción del cliente.

Duración: 220 horas.

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

## ANEXO II

### Espacios

Espacio formativo:

Aula polivalente.

Taller de lavandería-lencería.

Aula de recepción.

Aula de alojamiento.

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

## ANEXO III B)

### Titulaciones equivalentes a efectos de docencia

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

**ANEXO III C)**

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

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

**ANEXO IV**

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

**ANEXO V A)**

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

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

**ANEXO V B)**

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

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