

*B) Titulaciones equivalentes a efectos de docencia.*

CUERPOS	ESPECIALIDADES	TITULACIONES
Profesores de Enseñanza Secundaria.	Formación y orientación laboral.	–Diplomado en Ciencias Empresariales. –Diplomado en Relaciones Laborales. –Diplomado en Trabajo Social. –Diplomado en Educación Social. –Diplomado en Gestión y Administración Pública.
	Intervención Sociocomunitaria.	–Maestro, en todas sus especialidades. –Diplomado en Educación Social. –Diplomado en Trabajo Social.
	Hostelería y Turismo.	–Diplomado en Turismo.

*C) Titulaciones requeridas para los centros privados.*

MÓDULOS PROFESIONALES	TITULACIONES
0020. Primeros auxilios. 1123. Actividades de ocio y tiempo libre. 1129. Información juvenil. 1132. Proyecto de animación sociocultural y turística.	–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.
0179. Inglés. 1124. Dinamización grupal. 1125. Animación y gestión cultural. 1126. Animación turística. 0344. Metodología de la intervención social. 1128. Desarrollo comunitario. 1130. Intervención socioeducativa con jóvenes. 1131. Contexto de la animación sociocultural. 1133. Formación y orientación laboral. 1134. Empresa e iniciativa emprendedora. NA01. Inglés I.	Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes a efectos de docencia.

ANEXO 7

*Espacios*

Espacio formativo
Aula polivalente
Sala gimnasio con vestuarios, duchas y almacén
Aula técnica de animación sociocultural y turística

F1311085

**DECRETO FORAL 49/2013, de 31 de julio, por el que se establecen la estructura y el currículo del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, ha permitido avanzar en la definición de un Catálogo Nacional de Cualificaciones que ha delineado, para cada sector o Familia Profesional, un conjunto de cualificaciones, organizadas en tres niveles, que constituyen el núcleo del currículo de los correspondientes títulos de Formación Profesional.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, regula la organización y los principios generales de estructura y ordenación de las enseñanzas profesionales dentro del sistema educativo, articulando el conjunto de las etapas, niveles y tipos de enseñanzas en un modelo coherente en el que los ciclos formativos cumplen importantes funciones ligadas al desarrollo de capacidades profesionales, personales y sociales, situadas, esencialmente, en los ámbitos de la cualificación profesional, la inserción laboral y la participación en la vida adulta.

La Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, establece como objetivo de la misma en relación con la formación profesional el facilitar la adecuación constante de la oferta formativa a las competencias profesionales demandadas por el sistema productivo y la sociedad, mediante un sistema de ágil actualización y adaptación de los títulos de formación profesional. Así mismo, señala la necesidad de que la administración educativa adopte iniciativas para adecuar la oferta de formación profesional a las necesidades de la sociedad y de la economía en el ámbito territorial correspondiente. Por otra parte, modifica el artículo 41 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, donde se regulan los requisitos necesarios para el acceso a las enseñanzas de formación profesional en los ciclos de grado medio y grado superior.

Mediante este decreto foral se establecen la estructura y el currículo del ciclo formativo de grado superior que permite la obtención del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos. Este currículo desarrolla el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos

Turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas, en aplicación del artículo 8 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, y en ejercicio de las competencias que en esta materia tiene la Comunidad Foral de Navarra, reconocidas en el artículo 47 de la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.

Por otro lado, el Decreto Foral 54/2008, de 26 de mayo, por el que se regula la ordenación y desarrollo de la formación profesional en el sistema educativo en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, ha definido un modelo para el desarrollo del currículo de los títulos de formación profesional, modelo que introduce nuevos aspectos estratégicos y normativos que favorecen una mejor adaptación a la empresa, una mayor flexibilidad organizativa de las enseñanzas, un aumento de la autonomía curricular de los centros y una más amplia formación al alumnado.

Por ello, la adaptación y desarrollo del currículo del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos a la Comunidad Foral de Navarra responde a las directrices de diseño que han sido aprobadas por el citado Decreto Foral 54/2008, de 26 de mayo.

2

En esta regulación se contemplan los siguientes elementos que configuran el currículo de este título: referente profesional, currículo, organización y secuenciación de enseñanzas, accesos y condiciones de implantación.

El referente profesional de este título, planteado en el artículo 3 y desarrollado en el Anexo 1 de esta norma, consta de dos aspectos básicos: el perfil profesional del titulado y el entorno del sistema productivo en el que este va a desarrollar su actividad laboral. Dentro del perfil profesional se define cuál es su competencia general y se relacionan las cualificaciones profesionales que se han tomado como referencia. Estas cualificaciones profesionales, Recepción y Gestión de pisos y limpieza en alojamientos, así como la cualificación incompleta Alojamiento rural, reguladas mediante el Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre, configuran un espacio de actuación profesional definido por el conjunto de las competencias en las que se desglosa, que tiene, junto con los módulos profesionales soporte que se han añadido, la amplitud suficiente y la especialización necesaria para garantizar la empleabilidad de este técnico superior.

En lo concerniente al sistema productivo se establecen algunas indicaciones, con elementos diferenciales para Navarra, sobre el contexto laboral y profesional en el que este titulado va a desempeñar su trabajo. Este contexto se concibe en un sistema con, al menos, dos dimensiones complementarias. La primera de ellas de carácter geográfico, en la que su actividad profesional está conectada con otras zonas, nacionales e internacionales, de influencia recíproca. La segunda es de tipo temporal e incorpora una visión prospectiva que orienta sobre la evolución de la profesión en el futuro.

3

El artículo 4, con el Anexo 2 que está asociado al mismo, trata el elemento curricular de la titulación que se regula en Navarra y se divide en dos partes. Por un lado se encuentran los objetivos de este título y por otro el desarrollo y duración de los diferentes módulos profesionales que constituyen el núcleo del aprendizaje de la profesión. En cuanto a la definición de la duración se utilizan dos criterios, el número de horas y el número de créditos europeos (ECTS). El primero tiene su interés para organizar la actividad formativa y el segundo es un criterio estratégico relacionado con la movilidad en el espacio europeo y con la convalidación recíproca entre enseñanzas universitarias y ciclos formativos superiores de formación profesional. El currículo de todos los módulos profesionales dispone de un apartado con orientaciones didácticas que conciernen al enfoque, la coordinación y secuenciación de módulos y a la tipología y definición de unidades de trabajo y actividades de enseñanza-aprendizaje.

4

En el ámbito de esta norma se regula una secuenciación de referencia de los módulos en los dos cursos del ciclo y la división de cada módulo profesional en unidades formativas. Esta división permite abordar otras ofertas de formación profesional dirigidas al perfeccionamiento de trabajadores o al diseño de itinerarios en los que se integre el procedimiento de evaluación y reconocimiento de la competencia con la propia oferta formativa. El artículo 5, junto con el Anexo 3, desarrollan este elemento.

5

Respecto a los accesos y convalidaciones, el artículo 6 regula los accesos a este ciclo formativo desde el Bachillerato, el artículo 7 define el acceso a otros estudios una vez finalizado el ciclo formativo del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, el artículo 8 define el marco de regulación de convalidaciones y exenciones, y el artículo 9, desarrollado en el Anexo 5, establece la correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia de las cualificaciones implicadas en este título para su acreditación, convalidación o exención.

6

Finalmente, el último elemento que regula este decreto foral es el descrito en los artículos 10 y 11, con sus respectivos Anexos 6 y 7, que tratan sobre las condiciones de implantación de este ciclo formativo. Estas condiciones hacen referencia al perfil del profesorado y a las características de los espacios y equipamientos que son necesarios.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Educación y de conformidad con la decisión adoptada por el Gobierno de Navarra en sesión celebrada el día treinta y uno de julio de dos mil trece,

DECRETO:

Artículo 1. Objeto.

El presente decreto foral tiene por objeto el establecimiento de la estructura y el currículo oficial del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, correspondiente a la Familia Profesional de Hostelería y Turismo, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

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: 3-Formación Profesional de Grado Superior.
- Duración: 2000 horas.
- Familia Profesional: Hostelería y Turismo.
- Referente europeo: CINE - 5b (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

Artículo 3. Referente profesional y ejercicio profesional.

El perfil profesional del título, la competencia general, las cualificaciones y unidades de competencia, las competencias profesionales, personales y sociales, así como la referencia al sistema productivo, su contextualización en Navarra y su prospectiva, se detallan en el Anexo 1 del presente decreto foral, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 del Decreto Foral 54/2008, de 26 de mayo, por el que se regula la ordenación y desarrollo de la formación profesional en el sistema educativo en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

Artículo 4. Currículo.

1. Los objetivos generales del ciclo formativo de Gestión de Alojamientos Turísticos y los módulos profesionales que lo componen quedan recogidos en el Anexo 2 del presente decreto foral.

2. Los centros educativos de formación profesional en los que se imparta este ciclo formativo elaborarán una programación didáctica para cada uno de los distintos módulos profesionales que constituyen las enseñanzas del mismo. Dicha programación será objeto de concreción a través de las correspondientes unidades de trabajo que la desarrollen.

Artículo 5. Módulos profesionales y unidades formativas.

1. Los módulos profesionales que componen este ciclo formativo quedan desarrollados en el Anexo 2 B) del presente decreto foral, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas.

2. Dichos módulos profesionales se organizarán en dos cursos académicos, según la temporalización establecida en el Anexo 2 B) del presente decreto foral. De acuerdo con la regulación contenida en el artículo 16.2 del Decreto Foral 54/2008, de 26 de mayo, dicha temporalización tendrá un valor de referencia para todos los centros que impartan este ciclo formativo y cualquier modificación de la misma deberá ser autorizada por el Departamento de Educación.

3. Con el fin de promover la formación a lo largo de la vida, la impartición de los módulos profesionales se podrá organizar en las unidades formativas establecidas en el Anexo 3 de este decreto foral. Los contenidos de las unidades formativas en que se divide cada módulo profesional deberán incluir todos los contenidos de dicho módulo.

4. La certificación de cada unidad formativa tendrá validez únicamente en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra. La superación de todas las unidades formativas pertenecientes a un mismo módulo dará derecho a la certificación del módulo profesional correspondiente, con validez en todo el territorio nacional, siempre que se cumplan los requisitos académicos de acceso al ciclo formativo.

Artículo 6. Accesos al ciclo formativo.

1. El acceso al ciclo formativo objeto de regulación en el presente decreto foral requerirá el cumplimiento de las condiciones establecidas en el artículo 18 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.

2. Tendrán preferencia para acceder a este ciclo formativo aquellos alumnos que hayan cursado la modalidad de Bachillerato de Humanidades y Ciencias Sociales, tal y como se establece en el artículo 13 del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre.

Artículo 7. Accesos desde el ciclo a otros estudios.

1. El título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos permite el acceso directo a cualquier otro ciclo formativo de grado superior, en las condiciones de admisión 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. De acuerdo con el artículo 14.3 del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, y a efectos de facilitar el régimen de convalidaciones, en el marco de la norma que regule el reconocimiento de créditos entre los títulos de técnico superior de la formación profesional y las enseñanzas universitarias de grado, se han asignado 120 créditos ECTS a las enseñanzas establecidas en este decreto foral, distribuidos entre los módulos profesionales de este ciclo formativo.

Artículo 8. Convalidaciones y exenciones.

1. Las convalidaciones entre módulos profesionales de títulos de formación profesional establecidos al amparo de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, y los módulos profesionales del título cuya estructura y desarrollo del currículo se establece en este decreto foral son las que se indican en el Anexo 4.

2. Respecto a las convalidaciones y exenciones de los módulos profesionales con otros módulos profesionales, así como con unidades de competencia, y con las enseñanzas de la educación superior se estará a lo establecido en el artículo 15 del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, y a lo preceptuado en el artículo 38 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio.

Artículo 9. Correspondencia de módulos profesionales con las unidades de competencia.

1. La 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, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, 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 5 A) de este decreto foral.

2. Así mismo, la correspondencia entre los módulos profesionales que forman las enseñanzas del mismo título con las unidades de competencia para su acreditación queda determinada en el Anexo 5 B) de este decreto foral.

Artículo 10. Profesorado.

1. La atribución docente de los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas de este ciclo formativo corresponde al profesorado de los cuerpos de Catedráticos de Enseñanza Secundaria, de Profesores de Enseñanza Secundaria y de Profesores Técnicos de Formación Profesional, según proceda, de las especialidades establecidas en el Anexo 6 A) de este decreto foral.

2. Las titulaciones requeridas al profesorado de los cuerpos docentes, con carácter general, son las establecidas en el artículo 13 del Real Decreto

276/2007, de 23 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de ingreso, accesos y adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos docentes a que se refiere la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, y se regula el régimen transitorio de ingreso a que se refiere la disposición transitoria decimoséptima de la citada ley orgánica. Las titulaciones equivalentes, a efectos de docencia, a las anteriores, para las distintas especialidades del profesorado, son las recogidas en el Anexo 6 B) del presente decreto foral.

3. Las titulaciones requeridas al profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras Administraciones distintas de las educativas para la impartición de los módulos profesionales que formen el título, se concretan en el Anexo 6 C) del presente decreto foral.

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 7 de este decreto foral.

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 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 requeridas dentro del mismo.

b) Deberán cubrir la necesidad espacial de mobiliario, equipamiento e instrumentos auxiliares de trabajo.

c) Deberán respetar los espacios o superficies de seguridad que exijan las máquinas y equipos en funcionamiento.

d) Respetarán la normativa sobre prevención de riesgos laborales, la normativa sobre seguridad y salud en el puesto de trabajo y cuantas otras normas sean de aplicación.

3. Los espacios formativos establecidos podrán 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. 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. El Departamento de Educación velará 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 para que se ajusten a las demandas que plantee la evolución de las enseñanzas, garantizando así la calidad de las mismas.

#### DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición adicional primera.—Equivalencias del título.

1. De conformidad con la disposición adicional tercera del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, el título Técnico Especialista en Administración Hostelería, rama Hostelería y Turismo y el Técnico Especialista en Recepción, rama Hostelería y Turismo de la Ley 14/1970, de 4 de agosto, tendrá los mismos efectos académicos y profesionales que el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos cuyo currículo se regula en este decreto foral.

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 decreto foral.

Disposición adicional segunda.—Otras capacitaciones profesionales.

1. 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, conforme a lo previsto en el apartado 3 de la disposición adicional tercera del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre.

#### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

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

#### DISPOSICIONES FINALES

Disposición final primera.—Implantación.

El Departamento de Educación de la Comunidad Foral de Navarra podrá implantar, en cualquiera de las modalidades de oferta establecidas en el artículo 5 del Decreto Foral 54/2008, de 26 de mayo, el currículo objeto de regulación en el presente decreto foral a partir del curso escolar 2013-2014.

Disposición final segunda.—Entrada en vigor.

El presente decreto foral entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Navarra.

Pamplona, 31 de julio de 2013.—La Presidenta del Gobierno de Navarra, Yolanda Barcina Angulo.—El Consejero de Educación, José Iribas Sánchez de Boado.

#### ANEXO 1

##### Referente Profesional

##### A) Perfil Profesional

a) Perfil profesional.

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 Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

b) 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.

c) Cualificaciones y unidades de competencia.

Las cualificaciones y unidades de competencia incluidas en el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos son las siguientes:

HOT094-3: Recepción, 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.

HOT333-3: Gestión de pisos y limpieza en alojamientos, 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:

HOT326-2: Alojamiento rural.

—UC1042-2: Gestionar y comercializar servicios propios del alojamiento rural.

d) Competencias profesionales, personales y sociales:

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

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

3) 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.

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

5) 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.

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

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

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

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

10) 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.

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

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

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

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

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

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

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

#### B) Sistema Productivo

##### a) Entorno profesional y laboral.

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.

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.

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.

##### b) Contexto territorial de Navarra.

El incremento de la actividad turística y, sobre todo, su extensión a amplias capas de la sociedad ha venido propiciada por una serie de factores: aumento del periodo vacacional, la mejora de rentas y desarrollo de una cultura del ocio y la recreación. Navarra no es ni ha sido ajena a este auge que se está experimentando.

La actividad turística ha evolucionado de manera muy rápida y, de acuerdo con las previsiones elaboradas por la Organización Mundial de Turismo, las próximas décadas estarán marcadas por un notable crecimiento del sector. Además, las nuevas tendencias del sector evolucionan hacia modelos turísticos más dispersos en el territorio, entre los que destaca el fuerte crecimiento de las actividades recreativas ligadas a los espacios naturales y rurales.

Este diagnóstico general se puede aplicar también a Navarra, que en las últimas décadas ha visto crecer y diversificar su oferta de alojamiento de forma muy importante. El mayor aumento en el sector turístico se ha producido precisamente en tipos de alojamientos y zonas que tradicionalmente no ofertaban estos servicios, de lo que se desprende su mayor extensión territorial.

Hay que destacar, tal como establece el Plan Moderna (Modelo de Desarrollo Económico de Navarra), que el cluster de Hostelería y Turismo ocupa el noveno puesto en cuanto a volumen de empleo, dentro de los clusters exportadores. Además, el estudio de diagnóstico de este plan

señala el déficit de profesionales, especialmente de técnicos superiores de formación profesional. Aunando la importancia estratégica del sector con el potencial de recorrido que tiene para su desarrollo futuro, se concibe la importancia de la formación de perfiles laborales especializados como el que aporta este título de Gestión de Alojamientos Turísticos.

##### c) Prospectiva.

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.

## ANEXO 2

### Currículo

#### A) Objetivos Generales del Ciclo Formativo

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.

o) 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.

p) 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.

q) 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.

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

s) 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.

**B) Módulos Profesionales**

**a) Denominación, duración y secuenciación**

Se relacionan los módulos profesionales del Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos con detalle de su denominación, duración y distribución temporal.

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	HORAS TOTALES	CLASES SEMANALES	CURSO
0171	Estructura del mercado turístico	90	3	1.º
0172	Protocolo y relaciones públicas	130	4	1.º
0173	Marketing turístico	160	5	1.º
0175	Gestión del departamento de pisos	130	4	1.º
0176	Recepción y reservas	190	6	1.º
0179(1)	0179a Inglés	130	4	1.º
0180(1)	0180a Segunda lengua extranjera	130	4	1.º
	0180b Segunda lengua extranjera	70	3	2.º
0179(1)	0179b Inglés	70	3	2.º
0174	Dirección de alojamientos turísticos	160	7	2.º
0177	Recursos humanos en el alojamiento	70	3	2.º
0178	Comercialización de eventos	70	3	2.º
0181	Proyecto de gestión de alojamiento turístico	110	5	2.º
0182	Formación y orientación laboral	70	3	2.º
0183	Empresa e iniciativa emprendedora	70	3	2.º
0184	Formación en centros de trabajo	350	En horario de empresa	2.º

(1) Los módulos 0180 "Segunda lengua extranjera" y 0179 "Inglés" se encuentran divididos por razones pedagógicas y organizativas en dos bloques formativos y secuenciados en los dos cursos académicos.

**b) Desarrollo de Módulos Profesionales**

**Módulo Profesional: Estructura del mercado turístico.**

**Código: 0171.**

**Equivalencia en créditos ECTS: 8.**

**Duración: 90 horas.**

**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 c) 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 han 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.

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

b) Se ha caracterizado la oferta complementaria.

c) Se han descrito las peculiaridades del núcleo turístico.

d) 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 han 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.

**Contenidos.**

Contextualización del sector turístico:

–Evolución del turismo.

–Evolución del Turismo en la Comunidad Foral de Navarra.

–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.

–Análisis socioeconómico de la actividad turística en la Comunidad Foral de Navarra y su repercusión en el desarrollo de los distintos núcleos turísticos.

–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.

–Tipologías turísticas en la Comunidad Foral de Navarra y sus características específicas.

–Localización geográfica de las principales tipologías turísticas.

–Tendencias de las tipologías turística locales y regionales.

–Tendencias de las tipologías turísticas nacionales.

–Tendencias de las tipologías turísticas internacionales.

Análisis de la oferta turística:

–La oferta turística.

–La oferta turística en la Comunidad Foral de Navarra.

- 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.
- Importancia económica del turismo para la Comunidad Foral de Navarra y los núcleos turísticos regionales.
- Caracterización de la demanda turística:
  - Características de la demanda turística en la Comunidad Foral de Navarra.
  - 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 didácticas.*

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para que el alumnado adquiera las destrezas básicas para el reconocimiento del contexto del mercado del turismo, dotándolo de conocimientos elementales 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.

Estas destrezas incluyen aspectos fundamentales como:

- Aplicar las nuevas tecnologías y aplicaciones informáticas de gestión de la información.
- Investigar el mercado turístico, ya que este es cambiante y necesita de una constante actualización tanto de las tendencias de la demanda como de la oferta.
- Analizar y caracterizar los elementos básicos que componen el mercado turístico.
- Observar el funcionamiento básico de los distintos sectores o empresas que configuran la oferta y la demanda turística.

Al finalizar este módulo el alumnado debe ser capaz de analizar el mercado turístico para conocer los diferentes tipos de turismo, las necesidades de los consumidores, las estrategias de los competidores y la evolución del sector, con objeto de encontrar oportunidades de negocio; servicios turísticos complejos, servicios para congresos, convenciones, ferias y otros eventos, que se adecuen a las expectativas y necesidades de los clientes en calidad, tiempo y precio, empleando al menos dos idiomas extranjeros.

Este módulo tiene un carácter eminentemente teórico, por lo que sería conveniente que el aula disponga de recursos informáticos, que permitan al alumnado acceder, de manera rápida y actualizada a distintas fuentes de información relacionadas con los contenidos tratados en este módulo.

Por otro lado, hay que fomentar en el alumnado la capacidad de aplicar los conocimientos teóricos de este módulo en el resto de módulos del ciclo, así como relacionar las situaciones prácticas reales con los fundamentos teóricos tratados en este módulo, para conseguir una mejor comprensión de la realidad. De esta manera se garantiza que se puedan adquirir de manera adecuada los objetivos del ciclo formativo en su conjunto.

La secuenciación de contenidos que se propone como más idónea se corresponde con el orden de presentación expuesto en el apartado de contenidos básicos, organizados en los cuatro apartados siguientes:

- Contextualización del sector turístico.
- Identificación de las tipologías turísticas y sus tendencias.
- Análisis de la oferta turística.
- Caracterización de la demanda turística.

Para su trabajo de una manera sistemática y ordenada se propone la división de estos apartados en tres bloques de contenidos:

- Bloque I: Introducción al Turismo.
- Bloque II: La oferta y la demanda turística.
- Bloque III: Tipos de Turismo. Tendencias.

Se aconseja comenzar por el bloque de introducción al turismo para contextualizar el sector turístico, a continuación, relacionar entidades públicas y privadas con dicho sector. Se sugiere continuar con el bloque de contenidos de la oferta turística para conocer los diferentes tipos de empresas de alojamiento, empresas de intermediación y de transporte, así como la oferta complementaria que puede ofrecer el núcleo turístico continuando con la demanda turística para caracterizar y analizar dicha demanda. Por último identificar las tipologías turísticas y sus tendencias.

Estos contenidos se organizarán en unidades de trabajo, cada una de las cuales tendrá sentido como entidad propia y estará organizada de tal manera que permita la definición de los objetivos, actividades de enseñanza-aprendizaje y evaluación. El conjunto de todas las unidades

de trabajo ha de permitir la consecución de los resultados de aprendizaje del módulo.

Para alcanzar de manera satisfactoria los objetivos que se persiguen en este módulo se sugiere realizar actividades teniendo en cuenta unos principios básicos que son los siguientes:

- Fomentar el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en aquellas actividades en las que fuese necesario.
- Mostrar la necesidad de actualización de determinados contenidos de los temas (estadísticas, tendencias de demanda y oferta, etc).
- Que el alumnado adapte los conocimientos generales trabajados en el tema a la comunidad autónoma, provincia o localidad en la que va a desarrollar su actividad laboral.
- Búsqueda de información utilizando fuentes de información solventes y discriminando y seleccionando la más adecuada, actualizada y veraz.
- Uso de lecturas de medios de comunicación de máxima actualidad, que conecte al alumnado con la realidad del mundo que le rodea.
- Proporcionar información sobre empresas e ideas innovadoras que fomente la creatividad del alumnado.

Los recursos complementarios utilizados para desarrollar el módulo se deberían basar en la aplicación de distintas estrategias que fomenten en el alumnado un espíritu de constante actualización e innovación, como por ejemplo:

- Visitas a instalaciones hoteleras y otro tipo de establecimientos que conforman las diferentes categorías en la oferta turística.
- Análisis de proyectos de investigación, fichas de documentación, propuestas pedagógicas, videos y presentaciones informáticas.
- Lectura de artículos de revistas específicas sobre el tema.
- Charlas y coloquios con profesionales en activo que den una visión general del sector y en particular en Navarra.

Finalmente, y por lo que se refiere a la relación de este módulo con los demás incluidos en el currículo del Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, sería conveniente señalar que los contenidos del módulo de Estructura del mercado turístico es básico para la comprensión por parte del alumnado del resto de los contenidos, es decir, tiene una relación directa con cualquiera de los módulos que conforman el título, debe dar al alumnado una visión global del mundo del sector turístico desde una óptica tanto económica como social.

Para concluir, comentar que se procurará trabajar con temas transversales. Dentro de las finalidades educativas sería conveniente tratar los siguientes: educación para igualdad, el civismo, la tolerancia, la solidaridad, el compañerismo, el lenguaje no sexista, respeto y conservación del medio ambiente, etc.

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

*Equivalencia en créditos ECTS: 8.*

*Código: 0172.*

*Duración 130 horas.*

#### *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 han diseñado manuales protocolarios 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 en el ámbito turístico, seleccionando y aplicando las técnicas asociadas.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido los fundamentos y principios de las relaciones públicas.

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 para conseguir 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. Demuestra 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.

b) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.

c) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros.

d) Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional.

e) Se ha seguido una actitud de discreción.

f) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

#### Contenidos.

Introducción al protocolo:

–Definición. Origen y evolución del protocolo.

–Importancia del dominio del protocolo en las empresas de hostelería y proyección de los actos protocolarios.

–Reglas básicas del protocolo.

–Tipos de protocolo.

Aplicación del protocolo institucional:

–Definición y elementos del protocolo institucional.

–Tipos de presidencias en actos oficiales.

–Sistemas de organización de invitados.

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

–Proyección de actos protocolarios.

–Proyección de actos protocolarios.

–Diseño de invitaciones.

–Las visitas de Estado.

–Ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.

Aplicación del protocolo empresarial:

–Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.

–Identificación del público objetivo y adecuación del acto.

–Manual protocolario y de comunicación de una empresa.

–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.

La 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.

–La fidelización del cliente.

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.

–Utilización de herramientas informáticas de gestión en reclamaciones.

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 didácticas.

El objetivo de este módulo es que el alumnado adquiera la formación necesaria para desempeñar las funciones de atención al cliente y conocimientos del protocolo institucional y empresarial, desarrollando, entre otras, las actitudes y destrezas siguientes:

–Desarrollar actitudes en el alumnado en referencia a todos los aspectos relacionados con la atención al cliente.

–Adquirir las herramientas básicas de protocolo institucional.

–Analizar y proyectar el protocolo en los actos empresariales.

–Gestionar herramientas de resolución de quejas, reclamaciones y sugerencias.

Al finalizar este módulo, el alumnado debe ser capaz de proporcionar la información requerida por el cliente, aplicar el protocolo institucional y empresarial, aplicar los fundamentos de las reglas de protocolos en el ámbito turístico, comunicarse y atender correctamente a los clientes y aplicar los procedimientos usuales ante reclamaciones, quejas o sugerencias.

Debido a las características de la profesión, tienen una gran importancia las competencias sociales y personales del trabajador/a, por lo que, no solo se deberían potenciar los aspectos técnicos, sino también, aquellos valores que fomenten la calidad profesional y humana del alumnado durante su periodo de aprendizaje en el ciclo.

Este módulo tiene carácter teórico práctico, por lo que sería conveniente que el aula estuviera dotada de equipos informáticos con software para la aplicación de simuladores en la prestación de información a clientes produciendo mensajes orales y escritos. En cualquier caso, el docente establecerá barreras que obliguen al alumnado a percibir mensajes distorsionados en los que la comunicación se vea dificultada y la toma de decisiones pueda resultar equivocada, cometiendo errores que permitan adaptarse a situaciones reales.

Por otro lado, hay que fomentar en el alumnado la capacidad de aplicar los conocimientos teóricos de este módulo en el resto de módulos del ciclo, así como relacionar las situaciones prácticas reales con los fundamentos teóricos tratados en este módulo, para conseguir una mejor comprensión de la realidad. De esta manera se garantiza que se puedan adquirir de manera adecuada los objetivos del ciclo formativo en su conjunto.

La secuenciación de contenidos que se propone como más adecuada se corresponde con el orden de presentación expuesto en el apartado de contenidos básicos, ya que las funciones de atención al cliente y conocimientos del protocolo institucional y empresarial incluyen aspectos como:

- Introducción al protocolo.
- 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.

Para su trabajo de una manera sistemática y ordenada se propone la división de estos contenidos en tres bloques de contenidos:

- Bloque I: Introducción y Aplicación del protocolo en la gestión de eventos.
- Bloque II: Comunicación, información y atención al cliente.
- Bloque III: Atención de reclamaciones, quejas o sugerencias.

Al comenzar por el bloque I, se conocen las bases del protocolo y su aplicación en la organización y diseño de actos protocolarios de naturaleza muy diversa. En el bloque II se tratan los contenidos de comunicación, información y atención al cliente, comenzando por el proceso de comunicación, ya que el alumnado debe ser capaz de entender la importancia de escuchar, como paso previo al conocimiento del tipo de cliente con quien se enfrenta en cada caso. Posteriormente se abordará el proceso de atención al cliente, evitando aquellas situaciones que tengan o puedan tener como consecuencia, la aparición de conflictos. Finalmente el bloque III permite conseguir un tratamiento eficaz de reclamaciones, quejas y sugerencias. Por tanto, alcanzar la satisfacción total de los clientes es un objetivo síntesis en este módulo profesional.

Estos contenidos se organizarán en unidades de trabajo, cada una de las cuales tendrá sentido como entidad propia y estará organizada de tal manera que permita la definición de los objetivos, actividades de enseñanza-aprendizaje y evaluación. El conjunto de todas las unidades de trabajo ha de permitir la consecución de los resultados de aprendizaje del módulo.

Para alcanzar de manera satisfactoria los objetivos que se persiguen en este módulo se sugieren realizar, entre otras, las siguientes actividades:

- Analizar actos públicos comprobando el grado de cumplimiento de las reglas básicas de protocolo.
- Búsqueda activa de los títulos históricos que posee personas concretas de la nobleza y realeza.
- Analizar las causas que han hecho acreedores a los últimos galardones con la medalla al mérito turístico y con las placas al mérito turístico.
- Diseñar y organizar actos protocolarios de naturaleza muy diversa.
- Identificar el tratamiento que se otorga a distintas personalidades.
- Buscar en Internet (periódico digital), o un periódico de actualidad, las principales noticias de reuniones empresariales que han tenido lugar en Navarra, en el contexto nacional o internacional, para realizar un análisis y debate de organización del protocolo (tipo de acto, fotografías, anfitriones, invitados y desarrollo de la reunión).
- Plantear diferentes situaciones de protocolo, típicas en una empresa turística, para caracterizar los actos mediante la definición de su estructura y organización interna, sus documentos y sus peculiaridades.
- Realización de planos y gráficos de organización de salones, de espacios, de banderas, de mobiliario, de personas, de medios de comunicación y de todo aquello que pueda ser partícipe de un acto de este tipo.

-Estudiar casos concretos de relaciones públicas a mantener por una empresa o institución turística en una campaña de promoción, valorando la importancia de la imagen y la identidad corporativa.

-Diseñar un stand que una empresa turística expondrá en FITUR detallando todo lo necesario para su instalación.

-Practicar métodos de intervención en diferentes situaciones asociadas a procesos de reclamaciones o quejas como oportunidad para fidelizar clientes.

Respecto a los contenidos asociados a la calidad del servicio, en este caso de protocolo, hay que huir de un concepto vacío, una expresión recurrente o como algo a conseguir en el futuro. Es importante que el concepto de calidad, con unos determinados estándares, se entienda como algo que está presente en el día a día, en cada uno de los eventos cuyo protocolo se organice, no dejando nada al azar y asegurando que el acto protocolario se desarrolla con normalidad y sin situaciones incómodas para ninguna de las personas participantes.

Los contenidos del módulo de Protocolo y relaciones públicas constituyen un elemento integrador del resto de los módulos del ciclo de Gestión de Alojamientos Turísticos al relacionar en su desarrollo los conocimientos de los diferentes módulos. Los contenidos de este módulo son básicos para la comprensión por parte del alumnado del resto de los contenidos, es decir, tiene una relación directa con cualquiera de los módulos que conforman el título.

La coordinación entre el profesorado que imparta estos módulos profesionales será fundamental, ya no solamente, porque se debe garantizar una formación homogénea y los mismos criterios de actuación, sino porque el alumnado podrá comprender mejor más de una figura profesional, actuando en el montaje cuando interpreta órdenes, y en el diseño para aquellos momentos en que pueda estar impartiendo las.

Por último, se procurará trabajar con temas transversales, y se fomentará el trabajo en equipo, diseñando los trabajos o actividades por equipos de alumnos/as, para conseguir que los participantes profundicen en algo tan usual en este sector como el trabajo colaborativo.

*Módulo Profesional: Marketing turístico.*

*Código: 0173.*

*Equivalencia en créditos ECTS: 10.*

*Duración: 160 horas.*

*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 identificado y clasificado la segmentación del 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 RRPP, 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 y/o servicios turísticos.
  - d) Se han utilizado las aplicaciones ofimáticas de una base de datos.
  - e) Se han reconocido la aplicación de una base de datos para la investigación e) 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) Y ante los responsables implicados.
  - j) Se han valorado las implicaciones ambientales de la puesta en funcionamiento 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 han determinado las respuestas 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.

*Contenidos.*

Caracterización del Marketing turístico:

- Marketing turístico.
  - Relación con el sector de la hostelería y el turismo.
  - Características de los servicios y productos turísticos.
  - Evolución de la función del marketing: orientación hacia el consumidor.
  - Enfoques de la dirección del marketing.
  - El futuro del marketing.
- Interpretación de la segmentación de mercados turísticos:
- Concepto de segmentación y su utilidad.
  - Requisitos para que la segmentación sea efectiva.
  - Variables de segmentación más utilizadas en turismo.
  - Aplicación de la segmentación al diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.
  - Tipos de estrategias de cobertura del mercado.
  - Posicionamiento en el mercado: Conceptos. Estrategias. 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.
  - Políticas de marcas en el sector turístico.
  - Políticas de precios en el sector turístico.
  - Métodos de fijación de precios.
  - La promoción turística en el mix promocional: la publicidad, las relaciones públicas, las promociones de ventas/merchandising, las ferias turísticas, Work shops, Fam- trips y otros.
  - Diseño, decoración alojamientos, marketing en el punto de venta.
- 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 y elaboración del plan de marketing:
- Plan de marketing. Elementos y finalidad.
  - Análisis y previsiones sobre los factores del entorno.
  - Segmentación y público objetivo.
  - Planes de acción: estrategias y tácticas.
  - Objetivos y cuotas de ventas.
  - Recursos necesarios para respaldar las estrategias y alcanzar los objetivos.
  - Seguimiento y control del marketing.
  - Presentación y promoción del plan.
  - Casos prácticos.
  - Auditoría ambiental del plan.
- Interpretación del proceso de decisión en el consumidor:
- Necesidades y motivaciones de los consumidores.
  - Fases del proceso de decisión.
  - Postcompra y fidelización.
  - Los nuevos consumidores en el sector turístico.
  - Bienestar y calidad de vida en el consumo.
  - Herramientas de control de la calidad y la satisfacción del cliente.
- Implementación en empresas del sector turístico.
- Caracterización de los criterios de consumerismo:
- Descripción y análisis de sistemas y conceptos básicos.
  - El consumerismo.
  - Descripción, concepto y características.
  - La evolución en España.

- 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.
- Reclamaciones.

#### *Orientaciones didácticas.*

El objetivo de este módulo es que el alumnado adquiera las destrezas básicas para analizar el mercado turístico teniendo en cuenta las necesidades de los consumidores, las estrategias de los competidores y la evolución del sector, con objeto de encontrar oportunidades de negocio. Estas destrezas incluyen aspectos como:

- Reconocer los elementos básicos que componen el marketing turístico.
- Interpretar y reconocer la segmentación y el posicionamiento del producto-servicio en el mercado.
- Identificar los elementos del marketing-mix en el sector turístico.
- Aplicar las nuevas tecnologías en el marketing turístico.
- Caracterizar el plan de marketing.
- Reconocer y analizar el proceso de decisión de compra de los consumidores.
- Caracterizar los criterios del consumerismo.

Al finalizar este módulo, el alumnado debe ser capaz de aplicar técnicas de marketing útiles para desarrollar acciones comerciales, reflejar la imagen de la empresa, diseñar y comercializar un folleto turístico y elaborar y presentar un plan de marketing.

Desde el punto de vista didáctico, este módulo tiene carácter teórico-práctico, lo que implica que la teoría y la práctica, como aspectos de un mismo proceso de enseñanza-aprendizaje, deben constituir un proceso continuo que facilite la realización de las actividades que lleve a cabo el alumnado.

Sería conveniente que el aula dispusiera de recursos informáticos que permitieran al alumnado acceder, de manera rápida y actualizada, a distintas fuentes de información relacionadas con los contenidos incluidos en el módulo.

La secuenciación de contenidos que se propone como más idónea se corresponde con el orden de presentación expuesto en el apartado de contenidos básicos organizados en los siete apartados de contenidos siguientes:

- Marketing turístico.
- Segmentación de mercados turísticos.
- Marketing-mix.
- Nuevas tecnologías aplicadas al marketing turístico.
- Plan de marketing.
- Proceso de decisión en el consumidor.
- Consumerismo.

Para su trabajo de manera sistemática y ordenada se propone la división de estos apartados en tres bloques de contenidos:

- Bloque I: Marketing turístico y segmentación de mercados.
- Bloque II: Plan de marketing y marketing-mix.
- Bloque III: Consumo y proceso de decisión de compra.

Se aconseja comenzar por el bloque de marketing turístico analizando las causas que han hecho que la actividad turística haya experimentado en las últimas décadas un crecimiento espectacular. Los cambios constantes y rápidos que se dan en los mercados actuales, entre los que destacan la globalización, la elevada y fuerte competencia y la revolución tecnológica (cuyo principal exponente es Internet), están dando lugar a un nuevo entorno empresarial, remodelando los mercados y los negocios y, a su vez, influyendo en la manera de actuar de las empresas. Si a esto se añade la evolución de las necesidades y demandas de los clientes, las empresas turísticas no escapan a las exigencias de la aplicación del marketing para mejorar en la forma de hacer las cosas, de modo que la empresa alcance sus objetivos y que el cliente satisfaga sus deseos y necesidades.

Se sugiere continuar con el bloque de contenidos de marketing mix ya que una vez establecida la estrategia habrá que establecer qué variables pueden ser utilizadas para llegar al mercado con eficacia. Dichas variables han de combinarse adecuadamente con el fin de desarrollar la estrategia comercial y alcanzar los objetivos previstos. Las empresas turísticas necesitan planificar de forma estructurada y sistemática sus acciones de marketing para periodos de tiempo determinados y el instrumento que utilizan para ello se denomina plan de marketing. A su vez, las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) están cambiando radicalmente las relaciones de las empresas turísticas con los consumidores y, por tanto, la forma de entender la actividad turística y la aplicación al marketing turístico.

Por último, se vería el bloque de consumo y proceso de decisión de compra ya que en el sector turístico el consumidor es una pieza vital en la que se centra el marketing turístico. El turista es el núcleo de las decisiones comerciales de la empresa.

Estos contenidos se organizarán en unidades de trabajo, cada una de las cuales tendrá sentido como entidad propia y estará organizada de tal manera que permita la definición de los objetivos, actividades de enseñanza-aprendizaje y evaluación. El conjunto de todas las unidades de trabajo ha de permitir la consecución de los resultados de aprendizaje del módulo.

Para alcanzar de manera satisfactoria los objetivos que se persiguen en este módulo se sugiere realizar actividades teniendo en cuenta unos principios básicos, que son los siguientes:

- Fomentar el uso de las nuevas tecnologías en aquellas actividades en las que fuese necesario.
- Mostrar la necesidad de actualización de determinados contenidos de los temas (estadísticas, tendencias, etc).
- Adaptar y aplicar los conocimientos generales desarrollados en el tema a la comunidad autónoma, provincia o localidad en la que va a desarrollar su actividad laboral.
- Búsqueda de información utilizando fuentes de información solventes y discriminando y seleccionando la más adecuada, actualizada y veraz.
- Uso de lecturas de medios de comunicación de máxima actualidad, que conecte al alumnado con la realidad del mundo que le rodea.
- Proporcionar información sobre empresas e ideas innovadoras que fomente la creatividad del alumnado.

Además de las actividades cortas de propósito concreto, se sugiere realizar actividades de largo alcance organizadas en unidades de trabajo, como las siguientes:

- Diseño y elaboración de un folleto describiendo sus fases y acopio de documentación necesaria.
- Confección de un plan de marketing explicando sus diferentes fases.
- Actividades relacionadas con la aplicación de las nuevas fórmulas de marketing adaptadas a las tendencias más actuales.

Los contenidos del módulo profesional de Marketing turístico constituyen un elemento integrador del resto de los módulos del ciclo formativo al relacionar en su desarrollo los conocimientos de los diferentes módulos y convertirse en una de las herramientas más efectivas y de mayor uso en la gestión de un negocio o, incluso, de un destino turístico. Este módulo aporta aprendizajes nucleares para el mantenimiento y promoción de una empresa turística en el mercado actual.

Los recursos didácticos y materiales de trabajo para este módulo han de ser amplios y variados, entre los que cabe destacarse:

- Archivadores, estanterías, material diverso de oficina.
- Manuales y libros en biblioteca de aula. Podría emplearse algún manual de referencia para el alumnado.
- Ordenadores instalados en red con acceso a internet.
- Sistema de proyección para presentaciones.
- Impresora de alta resolución.
- Mapas digitales para la promoción del destino.
- Material impreso: mapas turísticos, folletos de diferentes zonas turísticas u otros.
- Folletos de información turística de la Comunidad Foral de Navarra, de distintas CCAA y resto de países.
- Prensa general y especializada del sector turístico.

#### *Módulo Profesional: Gestión del departamento de pisos.*

*Código: 0175.*

*Equivalencia en créditos ECTS: 8.*

*Duración: 130 horas.*

#### *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 diferentes 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.

#### Contenidos.

Organización del departamento de pisos:

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

–Organización de los espacios físicos de las zonas de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería: Ubicación y distribución en planta de equipos, máquinas y mobiliario.

–Métodos de trabajo:

• La planificación del trabajo.

• Métodos de mejora de la producción.

–Métodos de medición de la actividad productiva:

• Medición de tiempos: cronometraje.

• Métodos basados en la ergonomía.

• Métodos basados en la experiencia.

–Planes de trabajo del departamento de pisos.

–Recursos humanos y materiales.

–Confección de horarios y turnos de trabajo.

–Cálculo y asignación de tiempos.

–La organización y distribución de tareas.

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

–Métodos de identificación de necesidades de aprovisionamiento.

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

–Sistemas y procesos de aprovisionamiento.

–Cálculo de los diferentes niveles de stocks del almacén.

–Realización de inventarios.

–Valoración de existencias.

–Importancia del orden en el almacén.

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

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

–Objetivos, funciones y relaciones con otros departamentos.

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

–Tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto.

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

–Normativa de seguridad e higiene laboral.

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

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

–Aplicaciones de los equipos y materiales básicos.

–Ejecución y de control de resultados.

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

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

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

–Organización y funcionamiento del subdepartamento de lavandería y lencería.

–Procedimientos de bajas y descartes.

–Establecimiento de rutinas de adecuadas de mantenimiento preventivo.

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

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

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

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

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

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

–Ubicación y distribución.

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

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

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

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

#### *Orientaciones didácticas.*

El objetivo de este módulo es que el alumnado adquiera las destrezas básicas para desempeñar las funciones de organización y gestión del departamento de pisos. Al finalizar este módulo el alumnado será capaz de organizar el departamento de pisos, controlar los productos, materiales y equipamientos del departamento, revisar el estado de mantenimiento de las instalaciones, organizar las limpiezas y puesta a punto y supervisar la decoración y ambientación del área de alojamiento.

La secuenciación de contenidos que se propone como más adecuada se corresponde con el orden establecido en el apartado de contenido, organizados en seis bloques. Estos bloques se dividirán en unidades de trabajo que permitirá la definición de objetivos, contenidos, actividades de formación y evaluación, etc, cada una de las cuales tendrá sentido como entidad propia. El conjunto de ellas permitirá la consecución de todos los resultados de aprendizaje del módulo.

Para alcanzar satisfactoriamente los objetivos que se persiguen en este módulo se sugieren, entre otras, las siguientes actividades.

–Realizar ejercicios teóricos-prácticos de organización y asignación de recursos del departamento.

–Realizar supuestos prácticos de optimización de los recursos humanos.

–Gestionar el material inventariable y procesos de compras.

–Controlar el mantenimiento de la maquinaria e instalaciones.

–Organizar y supervisar los procesos de limpieza, lavandería y lencería.

–Aplicar técnicas de decoración y ambientación.

–Utilizar nuevas tecnologías y aplicaciones informáticas de gestión de pisos, personal y economato.

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

–Aplicar de sistemas novedosos de gestión departamental.

–Realizar técnicas de atención al cliente.

–Aplicar técnicas de decoración y ambientación de establecimientos de alojamiento turísticos.

Por último, en lo que se refiere a la evaluación deberá estar basada en la continua recogida de información tanto de los procesos de aprendizaje como de los restantes elementos curriculares que pueden tener incidencia en la marcha del curso, a partir de la observación directa y la propia actividad del alumnado, reflejada en las tareas, cuaderno de trabajo y resultado de las pruebas objetivas. Se debería poner especial atención en los siguientes aspectos:

–Valoración diaria en las sesiones prácticas. Se sugiere la utilización de plantillas con indicadores medibles en las que se pueda valorar las actitudes y las destrezas adquiridas por cada alumno y alumna.

–Valoración de análisis de trabajos, cuadernos de prácticas y otros documentos elaborados bien de forma individual o en equipo.

*Módulo Profesional: Recepción y reservas.*

*Código: 0176.*

*Equivalencia en créditos ECTS: 10.*

*Duración: 190 horas.*

#### *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 predeterminados 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.

## Contenidos.

## Supervisión del departamento de recepción:

- Organización del departamento de recepción.
- Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
- Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.
- Aplicación de técnicas de negociación a la hora de organizar y gestionar los recursos humanos, materiales y económicos.

- Descripción de las relaciones del jefe de recepción con otros jefes de departamentos y dirección del establecimiento de alojamiento turístico.
- Integración en el grupo y actividad.
- Dinamización de las reuniones a la hora de organizar y controlar las actividades de recepción.
- Control del personal.
- Establecimiento de planes de trabajo y priorización de tareas.
- Determinar las necesidades de personal.
- Cumplimiento los objetivos de productividad.
- Asignación de turnos y tareas de trabajo.
- Adaptación al contexto a la hora de controlar, organizar e innovar el departamento de recepción.
- Optimización de la ocupación del establecimiento:
  - Operaciones de reservas.
  - Objetivos, funciones y tareas del subdepartamento de reservas.
  - Oferta en los establecimientos de alojamiento turísticos: unidades de alojamiento, servicios, complementos, planos de distribución del establecimiento. Tipos de clientes.
  - Fuentes de reservas. Tipos de reservas.
  - Contratos de alojamiento. Negociación.
  - Diseño de tarifas según fuentes de reservas, clientes, nivel de ocupación.
  - Procedimiento de toma de reservas. Individuales, grupos.
  - Cancelación, modificación y penalizaciones.
  - Correcta toma de reservas y su gestión posterior.
  - Control de la ocupación. Overbooking. Sobreocupación.
  - Listados de reservas.
  - Sistemas informáticos de gestión de reservas.
  - Archivo histórico 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:
  - Control de la disponibilidad de unidades de alojamiento.
  - Overbooking: Concepto. Causas. Soluciones de prevención y de resolución cuando ya se ha producido.
  - Valoración de una correcta gestión de la ocupación.
  - Sobreocupación.
  - Non-shows.
  - Criterios de funcionalidad a la hora de asignar unidades de alojamiento.
  - Descripción del intercambio de información entre la recepción y otros departamentos y viceversa.
  - Procedimientos de admisión de clientes con o sin reservas.
  - Documentación relativa a la entrada del cliente.
  - Registro de clientes. Métodos de registro anticipado de clientes.
  - Tipos de información al cliente: Información interna del establecimiento. Información externa.
  - Aplicación y cumplimiento de la normativa legal en vigor.
  - Control y realización de operaciones originadas durante la estancia del cliente:
    - Tipos de listados operativos.
    - Planning. Rack. Slip. Otros documentos de control.
    - Modificación de los servicios contratados: A petición del cliente. Por exigencias del establecimiento.
    - Procedimientos y servicios de recepción y conserjería: Correspondencia, mensajería, despertador, cambio de moneda, alquiler de cajas fuertes, reservas o venta de servicios externos o internos, venta de pequeños artículos, entre otros.
    - Registro y valoración de consumos.
    - Empatía en la prestación de servicios durante la estancia del cliente.
  - Control y realización de operaciones relativas a la salida del cliente:
    - Tipos de listados de salida.
    - Información a los departamentos afectados por la salida de clientes.
    - Cuentas de facturación. Cargos. Abonos. Mixtos.
    - Diagrama del proceso de facturación.
    - Documentación y archivo relativo a la facturación y cobro.
    - Sistemas de cobro: Cobro en efectivo. Cobro de contratos de alojamiento. Invitaciones. Gratuidades. Liquidación de comisiones.
    - Políticas de crédito. Comisiones. Riesgos.
    - Reconocimiento y aplicación de la normativa legal relativa al pago y cobro en general y del sector turístico en particular.
    - Diligencia en las operaciones de cobro.

–Realización de los procesos de post-estancia del cliente y valoración de su importancia desde un punto de vista comercial y de fidelización del cliente.

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

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

#### *Orientaciones pedagógicas.*

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

- Organización y asignación de recursos del departamento.
- 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.

Al finalizar este módulo el alumnado será capaz de: coordinar los servicios propios de los establecimientos de alojamientos turísticos, analizar el mercado y comercializar el producto base del alojamientos y los servicios complementarios, controlar y supervisar el departamento de recepción, así como detectar oportunidades de negocio nuevos, nuevos mercados y aplicar métodos innovadores.

La secuenciación de contenidos que se propone como más adecuada se corresponde con el orden establecido en el apartado de contenido, organizados en seis bloques. Estos bloques se dividirán en unidades de trabajo que permitirá la definición de objetivos, contenidos, actividades de formación y evaluación, etc, cada una de las cuales tendrá sentido como entidad propia. El conjunto de ellas permitirá la consecución de todos los resultados de aprendizaje del módulo.

Para la consecución de los resultados de aprendizaje de este módulo se pueden seleccionar múltiples actividades, siendo alguna de ellas las siguientes:

- Aplicar nuevas tecnologías y aplicaciones informáticas de gestión de ocupación, reservas y recepción.
- Obtener información sobre los niveles de ocupación y su posterior análisis, utilizando como recursos aplicaciones ofimáticas.
- Formalizar las operaciones previas a la entrada del cliente, durante la estancia y salida el mismo, aplicando las técnicas, procedimientos y mecanismos de control de estas operaciones.
- Analizar y caracterizar los sistemas de seguridad.
- Diseñar el sistema de seguridad de un establecimiento de alojamiento turístico.
- Investigar y desarrollar de nuevos sistemas de gestión del departamento de recepción y reservas.

La utilización de medios audiovisuales, software específico y el uso de Internet para los diferentes contenidos del módulo permitirán llevar a cabo un proceso de enseñanza aprendizaje rápido y eficaz, donde el alumnado de manera autónoma pueda resolver progresivamente las actuaciones y situaciones propuestas.

*Módulo Profesional: Inglés.*

*Equivalencia en créditos ECTS: 4.*

*Código: 0179a.*

*Duración: 130 horas.*

#### *Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.*

1.–Reconoce las principales ideas de una información oral emitida en inglés sobre temas de su interés o de las actividades de la vida cotidiana, en situaciones de comunicación presencial y no presencial, cuando sus interlocutores emiten un discurso claro y con lentitud.

Criterios de evaluación:

- a) Se han comprendido en su integridad los mensajes cortos, como avisos, advertencias o anuncios, siempre que no exista gran distorsión provocada por sonidos ambientales.
- b) Se han identificado con precisión datos y hechos concretos relacionados con elementos predecibles de su actividad, tales como números, cantidades y tiempos.
- c) Se ha identificado el tema de conversación entre hablantes nativos cuando esta se produce con claridad y en lenguaje estándar.

d) Se ha interpretado sin dificultad el discurso que se le dirige con claridad, relacionado con sus actividades cotidianas, si tiene ocasión de pedir, ocasionalmente, que le repitan o reformulen lo que le dicen.

e) Se han identificado los elementos esenciales de las informaciones contenidas en discursos grabados o comunicaciones no presenciales referidas a asuntos cotidianos previsible, si el discurso se ha formulado con claridad y lentitud.

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 con su especialidad, siempre que se puedan volver a leer las secciones difíciles.

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

e) Se han realizado traducciones de textos complejos relativos a su ámbito profesional utilizando material de apoyo en caso necesario.

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

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

3. Se expresa oralmente con razonable fluidez y claridad sobre temas de la vida cotidiana, en situaciones de comunicación interpersonal presencial o a distancia empleando palabras y expresiones sencillas.

Criterios de evaluación:

a) Se ha expresado el discurso con una entonación adecuada y una pronunciación clara y comprensible aunque sea evidente el acento extranjero y los interlocutores puedan pedir, ocasionalmente, repeticiones.

b) Se han realizado descripciones o narraciones de hechos o acontecimientos no previstos de antemano con un nivel de detalle suficiente para su correcta comprensión.

c) Se han empleado circunloquios para salvar dificultades con el vocabulario.

d) Se ha expresado con precisión, empleando un vocabulario suficiente y frases sencillas relativamente estandarizadas, la información relativa a cantidades, números, características y hechos relacionados con su campo profesional.

e) Se ha adecuado la expresión oral en inglés a la situación comunicativa, incluyendo los elementos requeridos de comunicación no verbal.

4. Cumplimenta en inglés documentos y redacta cartas, mensajes o instrucciones relacionados con su ámbito de interés, con la cohesión y coherencia requeridas para una comunicación eficaz.

Criterios de evaluación:

a) Se han cumplimentado con corrección y empleando la terminología específica, formularios, informes breves y otro tipo de documentos normalizados o rutinarios.

b) Se han redactado cartas, faxes, correos electrónicos, notas e informes sencillos y detallados de acuerdo con las convenciones apropiadas para estos textos.

c) Se han resumido con fiabilidad informaciones procedentes de revistas, folletos, Internet y otras fuentes, sobre asuntos rutinarios, pudiendo utilizar las palabras y la ordenación de los textos originales para generar textos breves o resúmenes coherentes en un formato convencional.

d) Se han redactado cartas, descripciones y otros escritos sobre temas generales o de interés personal que incluyan datos, opiniones personales o sentimientos, con razonable nivel de detalle y precisión.

e) Se han elaborado todos los documentos propios de su actividad con una corrección razonable en los elementos gramaticales básicos, en los signos de puntuación y en la ortografía de palabras habituales, con una estructura coherente y cohesionada, y empleando un vocabulario suficiente para expresarse sobre la mayoría de los temas de su interés en la vida ordinaria.

f) Se han tenido en cuenta las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación en la producción de los documentos escritos.

g) Se han aplicado criterios de contextualización y de coherencia en la selección de la información procedente de las herramientas de traducción.

5. Se comunica oralmente en inglés con otros interlocutores manteniendo un intercambio sencillo y directo sobre asuntos cotidianos de su interés.

Criterios de evaluación:

a) Se han iniciado, mantenido y terminado conversaciones presenciales sencillas sobre temas de interés personal.

b) Se ha participado sin dificultad en intercambios verbales breves sobre situaciones rutinarias en las que se abordan temas conocidos.

c) Se han requerido ocasionalmente aclaraciones o repeticiones de alguna parte del discurso emitido por los interlocutores cuando se refiere a situaciones predecibles.

d) Se han empleado las convenciones adecuadas para entablar o finalizar conversaciones de manera adecuada al contexto comunicativo.

e) Se ha ajustado la interacción oral, incluyendo el lenguaje no verbal, al medio de comunicación (presencial o no presencial), a la situación comunicativa (formal o informal) y a las características socioculturales del interlocutor.

f) Se ha manifestado una riqueza de vocabulario suficiente para expresarse en torno a las situaciones rutinarias de interacción social en su ámbito profesional.

#### Contenidos.

##### Análisis de mensajes orales:

- Comprensión de mensajes cotidianos.
- Mensajes directos y telefónicos.
- Terminología básica específica del sector profesional.
- Ideas principales y secundarias.

-Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales.

-Otros recursos lingüísticos: acuerdo y desacuerdo, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

##### Interpretación de mensajes escritos:

-Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.

-Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.

-Terminología específica del sector profesional. "False friends".

-Ideas principales y secundarias.

-Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, I wish + pasado simple o perfecto, I wish + would, if only; uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales.

-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 básica específica del sector profesional. "False friends".
- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales.
- Otros recursos lingüísticos: acuerdo y desacuerdo, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
- Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.

##### Emisión de textos escritos:

-Expresión y cumplimentación de mensajes y textos básicos profesionales y cotidianos:

- Currículo vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
- Terminología básica específica del sector profesional.
- Idea principal e ideas secundarias.

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

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

-Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

-Coherencia textual:

- Adecuación del texto al contexto comunicativo.
- Tipo y formato de texto.
- Variedad de lengua. Registro.
- Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
- Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión: ejemplificación, conclusión y/ o resumen del discurso.
- Uso de los signos de puntuación.

##### Interacción oral:

-Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:

- Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
- Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.

- Acomodación del estilo comunicativo al destinatario, el contexto y el objetivo de la comunicación.
- Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.
- Utilización de estrategias de comunicación no verbal para reforzar la interacción oral.

#### Orientaciones didácticas.

Este módulo profesional tiene como objetivo fundamental consolidar la competencia lingüística con la que el alumnado accede a esta formación y reforzarla en el contexto del sector profesional, haciendo especial hincapié en las destrezas que le permitan desenvolverse con comodidad en las situaciones comunicativas habituales de la vida ordinaria y profesional. Considerando la relevancia que tiene un manejo competente de los idiomas dentro del perfil profesional del título en el que se enmarca este módulo de Inglés, se ha estimado la conveniencia de dividirlo entre los dos cursos para evitar que se produzca una interrupción en la utilización del idioma durante la formación del alumnado.

Diversos estudios europeos referentes a las necesidades manifestadas por los trabajadores respecto al empleo del idioma en situaciones relacionadas con su actividad laboral ponen de manifiesto que dichas necesidades deben atender, primeramente, a interacciones sociales no estrictamente profesionales, por lo que el enfoque de este módulo, más que dirigido a la formación del alumnado en el inglés técnico más propio de la profesión, persigue la utilización del idioma en situaciones de comunicación ordinarias, sin renunciar, como es lógico, a introducir el contexto profesional propio del sector en las actividades de enseñanza-aprendizaje que se propongan en el aula.

Por todo ello, y en consonancia con lo que se propone en el Marco Europeo de referencia para las lenguas, el módulo se debe enfocar hacia la consecución, por parte del alumnado, de una comunicación eficaz en situaciones ordinarias y profesionales reales. Con esta finalidad, el proceso de enseñanza- aprendizaje se debería enfocar desde un punto de vista eminentemente práctico, en el que la enseñanza de la gramática sea observada como revisión de lo estudiado en cursos anteriores y se contextualice en situaciones comunicativas de interés real para el alumnado, lo que favorecerá que este adquiera conciencia de la necesidad de desenvolverse de forma independiente en el idioma objeto de aprendizaje. Así mismo, convendría centrar el esfuerzo en que los alumnos sean capaces, en un primer estadio, de comunicarse de manera autónoma y coherente, para incidir posteriormente en la corrección, fluidez y exactitud de la expresión. La utilización, de manera exclusiva, del idioma inglés en el aula, tanto por parte del profesor o profesora como por parte del alumnado, supondrá una contribución importante a los objetivos que se persiguen.

Las actividades que se realicen en el proceso de enseñanza-aprendizaje debieran diseñarse de manera que expongan al alumnado a situaciones comunicativas lo más auténticas posible, que potencien de manera especial las destrezas de comprensión y expresión oral y, por tanto, de interacción.

El ejercicio de las destrezas de comprensión lectora puede proporcionar una buena ocasión para contextualizar el aprendizaje en el campo profesional, extrayendo datos, informaciones y vocabulario específico de documentos reales que, en buena medida, serán accesibles a través de Internet. De manera similar puede contribuir la realización por parte de los alumnos y alumnas de presentaciones electrónicas en las que se describan procesos de trabajo, instrucciones de operación, funcionamiento de equipos, etc relativos a su campo profesional.

Las tecnologías de la comunicación suponen una herramienta muy valiosa para colocar al alumnado en situaciones reales de comunicación, algunas de las cuales ya han sido mencionadas, y a las que cabría añadir otras del tipo webquest, intercambio de correo electrónico con e-pals, participación en proyectos del tipo e-Twinning, participación en blogs, etc, sin olvidar Internet como fuente casi inagotable de recursos (diccionarios, podcasts, vodcasts, publicaciones técnicas, ...) a los que se accede fácil y, en muchos casos, gratuitamente. Así mismo, conviene tener presente que los ciclos formativos son la plataforma que permite la participación del alumnado en programas europeos de aprendizaje permanente, lo que puede suponer un estímulo añadido para plantear situaciones comunicativas muy reales de su interés.

Otro aspecto al que conviene prestar atención es al desarrollo de las competencias sociolingüísticas, que deben impregnar todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es importante que, en el marco de esta formación con vocación finalista, se garantice que el alumnado conoce las convenciones en el uso de la lengua, las normas de cortesía, las diferencias de registro y la trascendencia de su uso adecuado y, en general, las características culturales más definitorias de la idiosincrasia de los países que tienen al inglés como lengua materna.

En lo que se refiere a la evaluación, se sugiere que este proceso se centre en la valoración de la competencia comunicativa del alumno, es decir, de la forma de poner en acción sus conocimientos y destrezas lingüísticas y su capacidad para utilizar diferentes estrategias de comunicación. Con este objetivo se han señalado los criterios de evaluación

de este módulo y, en la misma línea, el Marco Europeo de referencia para las lenguas puede resultar un instrumento muy valioso para diseñar herramientas de evaluación.

*Módulo Profesional: Segunda lengua extranjera.*

*Código: 0180a.*

*Equivalencia en créditos ECTS: 4.*

*Duración: 130 horas.*

*Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.*

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- Se ha leído de forma comprensiva textos específicos de su ámbito profesional.
- Se ha identificado con precisión la terminología utilizada.
- Se ha extraído la información más relevante de un texto relativo a su profesión.
- Se han realizado traducciones directas e inversas de textos sencillos, utilizando materiales de consulta y diccionarios técnicos.
- Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.
- Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.
- 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:

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

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

Criterios de evaluación:

- Se ha cumplimentado información básica requerida en distintos tipos de documentos.
- Se ha elaborado una solicitud de empleo a partir de una oferta de trabajo dada.
- Se ha redactado un breve currículum.
- Se ha cumplimentado un texto dado con apoyos visuales y claves lingüísticas aportadas.
- Se ha redactado una carta comercial a partir de instrucciones detalladas y modelos dados.
- 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:

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

*Contenidos.*

Reconocimiento de mensajes orales básicos:

- Comprensión de mensajes orales en situaciones diversas: habituales, personales y profesionales.
- Mensajes sencillos directos, telefónicos y grabados.
- Ideas principales.
- Recursos gramaticales: estructura de la oración, tiempos verbales, nexos.
- Otros recursos lingüísticos: acuerdos y desacuerdos, opiniones y consejos.

-Reconocimiento de mensajes orales provenientes de hablantes cuya lengua materna no es la lengua extranjera o sean originarios provenientes de países no europeos hablantes de esta lengua.

Interpretación de mensajes escritos básicos:

- Comprensión global de documentos sencillos relacionados con situaciones tanto de la vida profesional como cotidiana.
- Ideas principales.
- Síntesis de ideas al leer documentos escritos (correos electrónicos, faxes, instrucciones, entre otros).
- Recursos gramaticales: Estructura de la oración, tiempos verbales, nexos.
- Relaciones temporales básicas: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Producción de mensajes orales básicos:

- Creación de la comunicación oral.
- Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
- Participación en conversaciones y exposiciones relativas a situaciones de la vida profesional.
- Expresión fónica, entonación y ritmo.
- Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
- Aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales (estructura de la oración, tiempos verbales y nexos).
- Fonética. Expresión fónica, entonación y ritmo.
- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral.
- Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
- Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.
- Utilización de recursos lingüísticos y semánticos (sinonimia).
- Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

Elaboración de textos escritos básicos:

- Redacción de documentos -modelo- específicos relacionados con aspectos profesionales.
- Aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales (estructura de la oración, tiempos verbales y nexos).
- Relaciones temporales básicas: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
- Aplicación de fórmulas y estructuras hechas utilizadas en la comunicación escrita.
- Fórmulas epistolares: Estructuras de encabezamiento, desarrollo y despedida.
- Estructura de un e-mail, fax, burofax, así como de otros documentos estándar.
- Coherencia textual.
- Tipo y formato de texto.
- Selección léxica de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
- Uso de los signos de puntuación.

Aplicación de actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación:

–Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países que hablan esta lengua extranjera.

–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 didácticas.*

Este módulo profesional tiene como objetivo fundamental consolidar la competencia lingüística con la que el alumnado accede a esta formación y reforzarla en el contexto del sector profesional, haciendo especial hincapié en las destrezas que le permitan desenvolverse con comodidad en las situaciones comunicativas habituales de la vida ordinaria y profesional. Considerando la relevancia que tiene un manejo competente de los idiomas dentro del perfil profesional del título en el que se enmarca este módulo, se ha estimado la conveniencia de dividirlo entre los dos cursos para evitar que se produzca una interrupción en la utilización del idioma durante la formación del alumnado.

Diversos estudios europeos referentes a las necesidades manifestadas por los trabajadores respecto al empleo del idioma en situaciones relacionadas con su actividad laboral ponen de manifiesto que dichas necesidades deben atender, primeramente, a interacciones sociales no estrictamente profesionales, por lo que el enfoque de este módulo, más que dirigido a la formación del alumnado en el lenguaje técnico más propio de la profesión, persigue la utilización del idioma en situaciones de comunicación ordinarias, sin renunciar, como es lógico, a introducir el contexto profesional propio del sector profesional en las actividades de enseñanza-aprendizaje que se propongan en el aula.

Por todo ello, y en consonancia con lo que se propone en el Marco Europeo de referencia para las lenguas, el módulo se debe enfocar hacia la consecución, por parte del alumnado, de una comunicación eficaz en situaciones ordinarias y profesionales reales. Con esta finalidad, el proceso de enseñanza- aprendizaje se debería enfocar desde un punto de vista eminentemente práctico, en el que la enseñanza de la gramática sea observada como revisión de lo estudiado en cursos anteriores y se contextualice en situaciones comunicativas de interés real para el alumnado, lo que favorecerá que este adquiera conciencia de la necesidad de desenvolverse de forma independiente en el idioma objeto de aprendizaje. Así mismo, convendría centrar el esfuerzo en que los alumnos sean capaces, en un primer estadio, de comunicarse de manera autónoma y coherente, para incidir posteriormente en la corrección, fluidez y exactitud de la expresión. La utilización, de manera exclusiva, del idioma extranjero en el aula, tanto por parte del profesor o profesora como por parte del alumnado, supondrá una contribución importante a los objetivos que se persiguen.

Las actividades que se realicen en el proceso de enseñanza-aprendizaje debieran diseñarse de manera que expongan al alumnado a situaciones comunicativas lo más auténticas posible, que potencien de manera especial las destrezas de comprensión y expresión oral y, por tanto, de interacción.

El ejercicio de las destrezas de comprensión lectora puede proporcionar una buena ocasión para contextualizar el aprendizaje en el campo profesional, extrayendo datos, informaciones y vocabulario específico de documentos reales que, en buena medida, serán accesibles a través de Internet. De manera similar puede contribuir la realización por parte de los alumnos y alumnas de presentaciones electrónicas en las que se describan procesos de trabajo, instrucciones de operación, funcionamiento de equipos, etc relativos a su campo profesional.

Las tecnologías de la comunicación suponen una herramienta muy valiosa para colocar al alumnado en situaciones reales de comunicación, algunas de las cuales ya han sido mencionadas, y a las que cabría añadir otras del tipo webquest, intercambio de correo electrónico con e-pals, participación en proyectos del tipo e-Twinning, participación en blogs, etc, sin olvidar Internet como fuente casi inagotable de recursos (diccionarios, podcasts, vodcasts, publicaciones técnicas, ..) a los que se accede fácil y, en muchos casos, gratuitamente. Así mismo, conviene tener presente que los ciclos formativos son la plataforma que permite la participación del alumnado en programas europeos de aprendizaje permanente, lo que puede suponer un estímulo añadido para plantear situaciones comunicativas muy reales de su interés.

Otro aspecto al que conviene prestar atención es al desarrollo de las competencias sociolingüísticas, que deben impregnar todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es importante que, en el marco de esta formación

con vocación finalista, se garantice que el alumnado conoce las convenciones en el uso de la lengua, las normas de cortesía, la diferencias de registro y la trascendencia de su uso adecuado y, en general, las características culturales más definitorias de la idiosincrasia de los países que tienen a este idioma como lengua materna.

En lo que se refiere a la evaluación, se sugiere que este proceso se centre en la valoración de la competencia comunicativa del alumno, es decir, de la forma de poner en acción sus conocimientos y destrezas lingüísticas y su capacidad para utilizar diferentes estrategias de comunicación. Con este objetivo se han señalado los criterios de evaluación de este módulo.

*Módulo Profesional: Segunda lengua extranjera.*

*Código: 0180b.*

*Equivalencia en créditos ECTS: 3.*

*Duración: 70 horas.*

#### *Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.*

1. Reconoce las principales ideas de una información oral emitida en la lengua extranjera sobre temas de su interés o de las actividades de la vida cotidiana, en situaciones de comunicación presencial y no presencial, cuando sus interlocutores emiten un discurso claro y con lentitud.

Criterios de evaluación:

a) Se han comprendido en su integridad los mensajes cortos, como avisos, advertencias o anuncios, siempre que no exista gran distorsión provocada por sonidos ambientales.

b) Se han identificado con precisión datos y hechos concretos relacionados con elementos predecibles de su actividad, tales como números, cantidades y tiempos.

c) Se ha identificado el tema de conversación entre hablantes nativos cuando esta se produce con claridad y en lenguaje estándar.

d) Se ha interpretado sin dificultad el discurso que se le dirige con claridad, relacionado con sus actividades cotidianas, si tiene ocasión de pedir, ocasionalmente, que le repitan o reformulen lo que le dicen.

e) Se han identificado los elementos esenciales de las informaciones contenidas en discursos grabados o comunicaciones no presenciales referidas a asuntos cotidianos previsibles, si el discurso se ha formulado con claridad y lentitud.

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 con su especialidad, siempre que se puedan volver a leer las secciones difíciles.

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

e) Se han realizado traducciones de textos complejos relativos a su ámbito profesional utilizando material de apoyo en caso necesario.

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

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

3. Se expresa oralmente con razonable fluidez y claridad sobre temas de la vida cotidiana, en situaciones de comunicación interpersonal presencial o a distancia empleando palabras y expresiones sencillas.

Criterios de evaluación:

a) Se ha expresado el discurso con una entonación adecuada y una pronunciación clara y comprensible aunque sea evidente el acento extranjero y los interlocutores puedan pedir, ocasionalmente, repeticiones.

b) Se han realizado descripciones o narraciones de hechos o acontecimientos no previstos de antemano con un nivel de detalle suficiente para su correcta comprensión.

c) Se han empleado circunloquios para salvar dificultades con el vocabulario.

d) Se ha expresado con precisión, empleando un vocabulario suficiente y frases sencillas relativamente estandarizadas, la información relativa a cantidades, números, características y hechos relacionados con su campo profesional.

e) Se ha adecuado la expresión oral en lengua extranjera a la situación comunicativa, incluyendo los elementos requeridos de comunicación no verbal.

4. Cumplimenta en la lengua extranjera documentos y redacta cartas, mensajes o instrucciones relacionados con su ámbito de interés, con la cohesión y coherencia requeridas para una comunicación eficaz.

Criterios de evaluación:

a) Se han cumplimentado con corrección y empleando la terminología específica, formularios, informes breves y otro tipo de documentos normalizados o rutinarios.

b) Se han redactado cartas, faxes, correos electrónicos, notas e informes sencillos y detallados de acuerdo con las convenciones apropiadas para estos textos.

c) Se han resumido con fiabilidad informaciones procedentes de revistas, folletos, Internet y otras fuentes, sobre asuntos rutinarios, pudiendo utilizar las palabras y la ordenación de los textos originales para generar textos breves o resúmenes coherentes en un formato convencional.

d) Se han redactado cartas, descripciones y otros escritos sobre temas generales o de interés personal que incluyan datos, opiniones personales o sentimientos, con razonable nivel de detalle y precisión.

e) Se han elaborado todos los documentos propios de su actividad con una corrección razonable en los elementos gramaticales básicos, en los signos de puntuación y en la ortografía de palabras habituales, con una estructura coherente y cohesionada, y empleando un vocabulario suficiente para expresarse sobre la mayoría de los temas de su interés en la vida ordinaria.

f) Se han tenido en cuenta las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación en la producción de los documentos escritos.

g) Se han aplicado criterios de contextualización y de coherencia en la selección de la información procedente de las herramientas de traducción.

5. Se comunica oralmente en la lengua extranjera con otros interlocutores manteniendo un intercambio sencillo y directo sobre asuntos cotidianos de su interés.

Criterios de evaluación:

a) Se han iniciado, mantenido y terminado conversaciones presenciales sencillas sobre temas de interés personal.

b) Se ha participado sin dificultad en intercambios verbales breves sobre situaciones rutinarias en las que se abordan temas conocidos.

c) Se han requerido ocasionalmente aclaraciones o repeticiones de alguna parte del discurso emitido por los interlocutores cuando se refiere a situaciones predecibles.

d) Se han empleado las convenciones adecuadas para entablar o finalizar conversaciones de manera adecuada al contexto comunicativo.

e) Se ha ajustado la interacción oral, incluyendo el lenguaje no verbal, al medio de comunicación (presencial o no presencial), a la situación comunicativa (formal o informal) y a las características socioculturales del interlocutor.

f) Se ha manifestado una riqueza de vocabulario suficiente para expresarse en torno a las situaciones rutinarias de interacción social en su ámbito profesional.

*Contenidos.*

Análisis de mensajes orales elaborados:

–Comprensión de mensajes cotidianos.

–Mensajes directos y telefónicos.

–Terminología básica específica del sector profesional.

–Ideas principales y secundarias.

–Recursos gramaticales avanzados.

–Otros recursos lingüísticos: acuerdo y desacuerdo, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

Interpretación de mensajes escritos elaborados:

–Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.

–Terminología específica del sector profesional.

–Ideas principales y secundarias.

–Recursos gramaticales avanzados.

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

Producción de mensajes orales elaborados:

–Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.

–Terminología básica específica del sector profesional.

–Recursos gramaticales avanzados.

–Otros recursos lingüísticos: acuerdo y desacuerdo, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

–Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.

Emisión de textos escritos elaborados:

–Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.

–Currículo vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.

–Terminología básica específica del sector profesional.

–Idea principal e ideas secundarias.

–Recursos gramaticales avanzados.

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

–Coherencia textual:

Interacción oral fluida:

–Mantenimiento y seguimiento del discurso oral fluido.

–Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra de forma ágil.

–Acomodación del estilo comunicativo al destinatario, el contexto y el objetivo de la comunicación.

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

–Utilización de estrategias de comunicación no verbal para reforzar la interacción oral.

*Orientaciones didácticas.*

El módulo profesional de Segunda lengua extranjera se ha dividido entre los dos cursos para evitar que se produzca una interrupción en la utilización del idioma durante la formación del alumnado. Considerando que, en este caso, la Segunda lengua extranjera b) trata un segundo nivel del idioma dentro del ciclo formativo, el enfoque de este módulo se puede dirigir a incrementar la competencia lingüística del alumnado, especialmente en los aspectos relacionados con la comprensión y la expresión oral, así como a reforzar la formación en aspectos técnicos del lenguaje propios de su especialidad, sin dejar de lado el desarrollo de las capacidades necesarias para desenvolverse en situaciones de comunicación ordinarias. Esta última dimensión adquiere una relevancia especial en este curso, desde el que los alumnos y alumnas pueden acceder a su participación en los programas europeos para el aprendizaje permanente.

Por todo ello, y en consonancia con lo que se propone en el Marco Europeo de referencia para las lenguas, el módulo se debe enfocar hacia la consecución, por parte del alumnado, de una comunicación eficaz en situaciones ordinarias y profesionales reales que, dentro de este perfil profesional, tiene una especial relevancia. Así mismo, convendría centrar el esfuerzo en que los alumnos sean capaces de comunicarse de manera autónoma y coherente con un nivel más exigente en la corrección, fluidez y exactitud de la expresión. La utilización, de manera exclusiva, de la lengua extranjera en el aula, tanto por parte del profesor o profesora como por parte del alumnado, supondrá una contribución importante a los objetivos que se persiguen.

Las actividades que se realicen en el proceso de enseñanza-aprendizaje debieran diseñarse de manera que expongan al alumnado a situaciones comunicativas lo más auténticas posible, que potencien de manera especial las destrezas de comprensión y expresión oral y, por tanto, de interacción, prestando especial atención a la formalización de los documentos asociados a la actividad habitual del sector profesional y a la gestión de contingencias (reclamaciones, quejas, informaciones especiales, etc).

El ejercicio de las destrezas de comprensión lectora puede proporcionar una buena ocasión para profundizar la contextualización del aprendizaje en el campo profesional, extrayendo datos, informaciones y vocabulario específico de documentos reales que, en buena medida, serán accesibles a través de Internet. De manera similar puede contribuir la realización por parte de los alumnos y alumnas de presentaciones electrónicas en las que se describan procesos de trabajo, instrucciones de operación, redacción de cartas de respuesta a quejas y reclamaciones, etc relativos a su campo profesional.

Otro aspecto en el que conviene incidir es en el desarrollo de las competencias sociolingüísticas, que deben impregnar todo el proceso de enseñanza-aprendizaje y a las que en este curso se presta una mayor atención dentro de este módulo. Es importante que se garantice que el alumnado conoce las convenciones en el uso de la lengua, las normas de cortesía, las diferencias de registro y la trascendencia de su uso adecuado y, en general, las características culturales más definitorias de la idiosincrasia de los países que tienen a la lengua extranjera como lengua materna.

En lo que se refiere a la evaluación, se sugiere que este proceso se centre en la valoración de la competencia comunicativa del alumno, es decir, de la forma de poner en acción sus conocimientos y destrezas lingüísticas y su capacidad para utilizar diferentes estrategias de comunicación. Con este objetivo se han señalado los criterios de evaluación de este módulo.

*Módulo Profesional: Inglés.*

*Equivalencia en créditos ECTS: 3.*

*Código: 0179b.*

*Duración: 70 horas.*

*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:

Se ha identificado la idea principal del mensaje.

a) 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.

b) Se ha extraído información de grabaciones en lengua estándar relacionadas con la vida social, profesional o académica.

c) Se han identificado los puntos de vista y las actitudes del hablante.

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

e) Se ha comprendido con todo detalle lo que se le dice en lengua estándar, incluso en un ambiente con ruido de fondo.

f) Se han extraído las ideas principales de conferencias, charlas e informes, y otras formas de presentación académica y profesional lingüísticamente complejas.

g) 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 de mensajes generales, académicos, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas.

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

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

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

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

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

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

h) 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.

*Contenidos.*

Análisis de mensajes orales:

–Comprensión de mensajes profesionales y cotidianos.

–Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.

–Terminología específica del sector profesional.

–Ideas principales y secundarias.

–Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales.

–Otros recursos lingüísticos: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

–Diferentes acentos de lengua oral.

Interpretación de mensajes escritos:

–Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.

–Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.

–Terminología específica del sector profesional. “False friends”.

–Ideas principales y secundarias.

–Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, I wish + pasado simple o perfecto, I wish + would, if only; uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales.

–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 profesional. “False friends”.

• Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales.

• Otros recursos lingüísticos: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

• Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.

• Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y/o 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 mensajes y textos profesionales y cotidianos:

• Currículo vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.

- Terminología específica del sector profesional.
- Idea principal e ideas secundarias.
- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
- Coherencia textual:
- Adecuación del texto al contexto comunicativo.
- Tipo y formato de texto.
- Variedad de lengua. Registro.
- Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
- Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión: ejemplificación, conclusión y/ o resumen del discurso.
- Uso de los signos de puntuación.

Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua extranjera (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 didácticas.*

El módulo profesional de Inglés se ha dividido entre los dos cursos para evitar que se produzca una interrupción en la utilización del idioma durante la formación del alumnado. Considerando que, en este caso, trata un segundo nivel del idioma dentro del ciclo formativo, el enfoque de este módulo se puede dirigir a incrementar la competencia lingüística del alumnado, especialmente en los aspectos relacionados con la comprensión y la expresión oral, así como a reforzar la formación en aspectos técnicos del lenguaje propios de su especialidad, sin dejar de lado el desarrollo de las capacidades necesarias para desenvolverse en situaciones de comunicación ordinarias. Esta última dimensión adquiere una relevancia especial en este curso, desde el que los alumnos y alumnas pueden acceder a su participación en los programas europeos para el aprendizaje permanente.

Por todo ello, y en consonancia con lo que se propone en el Marco Europeo de referencia para las lenguas, el módulo se debe enfocar hacia la consecución, por parte del alumnado, de una comunicación eficaz en situaciones ordinarias y profesionales reales que, dentro de este perfil profesional, tiene una especial relevancia. Así mismo, convendría centrar el esfuerzo en que los alumnos sean capaces de comunicarse de manera autónoma y coherente con un nivel más exigente en la corrección, fluidez y exactitud de la expresión. La utilización, de manera exclusiva, del idioma inglés en el aula, tanto por parte del profesor o profesora como por parte del alumnado, supondrá una contribución importante a los objetivos que se persiguen.

Las actividades que se realicen en el proceso de enseñanza-aprendizaje debieran diseñarse de manera que expongan al alumnado a situaciones comunicativas lo más auténticas posible, que potencien de manera especial las destrezas de comprensión y expresión oral y, por tanto, de interacción, prestando especial atención a la formalización de los documentos asociados a la actividad habitual del sector profesional y a la gestión de contingencias (reclamaciones, quejas, informaciones especiales, etc).

El ejercicio de las destrezas de comprensión lectora puede proporcionar una buena ocasión para profundizar la contextualización del aprendizaje en el campo profesional, extrayendo datos, informaciones y vocabulario específico de documentos reales que, en buena medida, serán accesibles a través de Internet. De manera similar puede contribuir la realización por parte de los alumnos y alumnas de presentaciones electrónicas en las que se describan procesos de trabajo, instrucciones de operación, redacción de cartas de respuesta a quejas y reclamaciones, etc relativos a su campo profesional.

Otro aspecto en el que conviene incidir es en el desarrollo de las competencias sociolingüísticas, que deben impregnar todo el proceso de enseñanza-aprendizaje y a las que en este curso se presta una mayor atención dentro de este módulo. Es importante que se garantice que el alumnado conoce las convenciones en el uso de la lengua, las normas de cortesía, las diferencias de registro y la trascendencia de su uso adecuado y, en general, las características culturales más

definitorias de la idiosincrasia de los países que tienen al inglés como lengua materna.

En lo que se refiere a la evaluación, se sugiere que este proceso se centre en la valoración de la competencia comunicativa del alumno, es decir, de la forma de poner en acción sus conocimientos y destrezas lingüísticas y su capacidad para utilizar diferentes estrategias de comunicación. Con este objetivo se han señalado los criterios de evaluación de este módulo y, en la misma línea, el Marco Europeo de referencia para las lenguas puede resultar un instrumento muy valioso para diseñar herramientas de evaluación.

*Módulo Profesional: Dirección de alojamientos turísticos.*

*Código: 0174.*

*Equivalencia en créditos ECTS: 16.*

*Duración: 160 horas.*

#### *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.

*Contenidos.*

Coordinación del área de alojamiento:

–Normativa estatal o autonómica de establecimientos de alojamiento turístico.

–Concepto de planificación y terminología básica.

–Proceso de planificación.

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

–Concepto de organización empresarial.

–Principios, sistemas y tipos de organización.

–Departamentalización.

–Estructuras organizativas propias del alojamiento.

–Valoración positiva de las relaciones interdepartamentales.

–Diseño de organigramas.

–Descripción de puestos de trabajo.

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

–Concepto de Patrimonio. Elementos y masas patrimoniales.

–Clasificación del patrimonio.

–Análisis de balances y cuenta de resultados.

–Análisis financiero de la estructura de la empresa.

–Análisis económico de la empresa.

–Concepto de inversión.

–Proceso de inversión.

–Tipos de inversión.

–Valoración y selección de inversiones.

–Concepto de financiación.

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

–Cálculo de los costes de las fuentes de financiación. Selección de las mismas.

–Valoración de la responsabilidad en la toma de decisiones sobre inversión y financiación.

Control de la explotación económica:

–Concepto de presupuestos. Finalidad y funciones. Tipos de presupuestos.

–Análisis de la estructura de ingresos y gastos.

–Sistemas estandarizados de presentación de presupuestos.

–Control de presupuestos. Desviaciones y medidas correctoras.

–Control presupuestario de los departamentos productivos.

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

–Concepto, evolución, elementos y principios rectores de la calidad en el sector turístico.

–Objetivos generales y objetivos instrumentales en el subsector de las empresas de alojamiento turísticos.

–Gestión por procesos.

–Manejo de las herramientas de gestión de la calidad: Ciclo de gestión de la calidad. Autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas indicadores, sistema de encuesta, sistema de quejas y sugerencias.

Coordinación del sistema de gestión ambiental:

–Conciencia de una correcta gestión ambiental en los establecimientos de alojamiento turísticos.

–Gestión de residuos.

–Introducción a la gestión ambiental: Conceptualización. Características y sistemas de gestión ISO 14001:96 y EMAS.

–Análisis previo a la implantación de un sistema de gestión ambiental.

–Objetivos y Metas.

–Diseñar estructuras, responsabilidades y planes de formación en Gestión Medioambiental.

–Cumplimentación de la documentación.

–Control operacional.

–Planes de emergencia. Establecimiento.

–Capacidad de respuesta ante eventualidades.

–Seguimiento y medición.

–Gestión de las No Conformidades.

–Sistemas de auditorías: Internas y externa.

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

Dirección de establecimientos de alojamiento rural:

–Establecimientos de alojamiento rural:

• Tipología de Dirección de establecimientos de alojamiento rural. Normativa.

• Características específicas en la gestión de este tipo de establecimientos.

• Centrales de reservas y de distribución de alojamiento rural.

• Aplicaciones informáticas de gestión de establecimientos rurales.

• Ayudas institucionales para la creación, gestión y comercialización de establecimientos rurales.

–Gestión ambiental de establecimientos rurales:

• Gestión de residuos.

• Medidas eco-responsables.

- El servicio en establecimientos de alojamiento rural:
  - Ofertas gastronómicas de la zona. Elaboraciones y productos.
  - Calidad en la prestación del servicio.
  - Barreras naturales y arquitectónicas. Medidas para la accesibilidad en el medio rural.
- Planificación y organización de actividades en establecimientos rurales:
  - Tipología de actividades en el medio rural.
  - Oferta de actividades en el medio rural.
  - Normativa sobre la práctica de actividades de agroturismo y turismo activo.
  - Organización, medios humanos y materiales, medidas de protección y responsabilidades.
  - Seguros de responsabilidad civil.

#### Orientaciones didácticas.

El módulo de Dirección de alojamientos turísticos va permitir al alumnado adquirir la formación básica para planificar, organizar y realizar el control de los establecimientos de alojamiento turísticos. Al finalizar este módulo el alumnado será capaz de coordinar el área de alojamiento turístico, controlar la explotación económica de los departamentos de su responsabilidad, así como de dirigir establecimientos de alojamiento rural, coordinando y aplicando los sistemas de gestión de calidad y de gestión ambiental.

La secuenciación de contenidos que se propone como más adecuada se corresponde con el orden de presentación expuesto en el apartado de contenido, los cuales pueden organizarse en los siguientes bloques:

- Coordinación del área de alojamiento.
- Determinación de la rentabilidad económico-financiera de proyectos menores de inversión empresarial.
- Control de la explotación económica.
- Control del sistema de gestión de la calidad en los establecimientos de alojamientos turísticos.
- Coordinación del sistema de gestión ambiental.
- Dirección de establecimientos de alojamiento rural.

En estos bloques se sugiere abordar de forma transversal la coordinación del sistema de calidad, así como la coordinación del sistema de gestión ambiental.

En consonancia con el desarrollo de los contenidos que se han establecido, se señalan seguidamente algunas propuestas de actividades:

- Aplicar técnicas de dirección y negociación.
- Analizar los sistemas de planificación, organización y gestión de las empresas del sector.
- Analizar las estructuras financieras y económicas de la empresa.
- Realizar supuestos prácticos de inversiones y fuentes de financiación.
- Calcular y asignar costes.
- Realizar supuestos prácticos y estudios de previsión de ingresos.
- Diseñar y calcular presupuestos.
- Utilizar aplicaciones de ofimática y de nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
- Aplicar la ingeniería de menús y de oferta de bar y restaurante.
- Análisis de los métodos de implantación y control de la calidad y sistemas de gestión medioambiental.
- Aplicar programas informáticos de organización y gestión para establecimientos de alojamientos turísticos.
- Realizar la implantación de sistemas de calidad y de gestión Medioambiental.

Por último, en lo que se refiere a la evaluación deberá estar basada en la continua recogida de información tanto de los procesos de aprendizaje como de los restantes elementos curriculares que pueden tener incidencia en la marcha del curso, a partir de la observación directa y la propia actividad del alumnado, reflejada en las tareas, cuaderno de trabajo y resultado de las pruebas objetivas. Se debería poner especial atención en los siguientes aspectos:

-Valoración diaria en las sesiones prácticas. Se sugiere la utilización de plantillas con indicadores medibles en las que se pueda valorar las actitudes y las destrezas adquiridas por cada alumno y alumna.

-Valoración de análisis de trabajos, cuadernos de prácticas y otros documentos elaborados bien de forma individual o en equipo.

El módulo de Dirección de alojamientos turísticos, el de Proyecto de gestión de alojamiento turístico y Empresa e iniciativa emprendedora deben mantener una estrecha relación, coordinándose tanto en los contenidos como en los aspectos metodológicos.

Cabe destacar la conveniencia de utilizar el proyecto/plan de empresa que se abordará en el módulo de Empresa e iniciativa emprendedora como aplicación directa de los contenidos impartidos en este módulo, lo que permitirá potenciar la parte práctica de los mismos.

*Módulo Profesional: Recursos humanos en el alojamiento.*

*Código: 0177.*

*Equivalencia en créditos ECTS: 5.*

*Duración: 70 horas.*

*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 deontológicos característicos en el marco del departamento o área.
2. Planifica los recursos humanos, analizando y aplicando los sistemas de organización del personal dependiente.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado las funciones a desempeñar por el personal dependiente.
  - b) Se han establecido los sistemas de asignación de funciones entre el personal dependiente.
  - c) Se han definido los turnos necesarios para el correcto funcionamiento del establecimiento.
  - d) Se han diseñado los criterios de asignación de rangos para el personal dependiente.
  - e) Se ha establecido el cuadrante de horarios del personal dependiente.
  - f) Se ha planificado el calendario de vacaciones según los objetivos y criterios empresariales y demandas de los trabajadores.
  - 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.

*Contenidos.*

Selección de personal:

-Planificación de plantillas en las empresas de alojamientos turísticos.

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

Planificación de recursos humanos:

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

Integración del personal dependiente a la estructura organizativa:

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

Dirección de personal:

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

#### *Orientaciones didácticas.*

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. Al finalizar este módulo el alumnado será capaz de:

- Planificar plantillas y previsión de personal.
- Definir sus funciones y asignar tareas y rangos.
- Planificar turnos, horarios, días libres y vacaciones.
- Acoger al personal de nueva incorporación.
- Aplicar políticas de liderazgo y motivación.

La secuenciación de contenidos que se propone como más adecuada se corresponde con el orden establecido en el apartado de contenido, organizados en cuatro bloques. Estos bloques se dividirán en unidades de trabajo que permitirá la definición de objetivos, contenidos, actividades de formación y evaluación, etc, cada una de las cuales tendrá sentido como entidad propia. El conjunto de ellas permitirá la consecución de todos los resultados de aprendizaje del módulo.

Para la consecución de los resultados de aprendizaje de este módulo se pueden seleccionar múltiples actividades, siendo alguna de ellas las siguientes:

- Realizar propuestas de selección de personal.
- Analizar y aplicar sistemas de organización de personal, optimización de los recursos humanos.

- Aplicar herramientas de gestión de personal.
- Métodos de definición y planificación de puestos de trabajo.
- Analizar los sistemas de acogida e integración del personal de nueva incorporación a la organización empresarial.
- Aplicar técnicas de dirección de personal.
- Aplicar técnicas de comunicación y de negociación, de liderazgo y de motivación.

Por último, en lo que se refiere a la evaluación deberá estar basada en la continua recogida de información tanto de los procesos de aprendizaje como de los restantes elementos curriculares que pueden tener incidencia en la marcha del curso, a partir de la observación directa y la propia actividad del alumnado, reflejada en las tareas, cuaderno de trabajo y resultado de las pruebas objetivas. Se debería poner especial atención en los siguientes aspectos:

- Valoración diaria en las sesiones prácticas. Se sugiere la utilización de plantillas con indicadores medibles en las que se pueda valorar las actitudes y las destrezas adquiridas por cada alumno y alumna.

- Valoración de análisis de trabajos, cuadernos de prácticas y otros documentos elaborados bien de forma individual o en equipo.

El módulo de Recursos humanos en el alojamiento, el de Formación y Orientación laboral y el de Proyecto de gestión de alojamientos turísticos deben mantener una estrecha relación, coordinándose tanto en los contenidos como en los aspectos metodológicos.

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

*Código: 0178.*

*Equivalencia en créditos ECTS: 5.*

*Duración: 70 horas.*

#### *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.

*Contenidos.*

Comercialización de eventos:

–Eventos típicos y especiales ofertados por las empresas de establecimientos de alojamiento turístico.

–Definición de servicios que componen cada evento. Tipología: bases y complementarios.

–Variables de la demanda de servicio de eventos.

–Diseño de precios para cada evento.

–Distribución de la oferta.

–La comunicación en la comercialización de eventos. Fases y objetivos.

–Evaluación de las acciones comerciales programadas.

–Maneja Diseñar y operar bases de datos de clientes y proveedores de servicios externos.

–Creatividad en el diseño de la comercialización.

–Nuevas tendencias en eventos.

Organización del departamento de comercialización de eventos:

–Tipos de organización del departamento.

–Gestión de control por objetivos.

–Gestión por procesos.

–Grupos de trabajo.

–Gestión por objetivos económicos.

–Investigación de mercado.

–Elaboración de sistemas de mejora o creación de nuevos productos.

–Cálculo de los niveles óptimos de venta de cada producto ofertado.

–Selección de proveedores.

–Operación de aplicaciones informáticas.

–Integración del trabajo individual en el colectivo.

–Valoración de los objetivos departamentales.

–Diseño de cronogramas.

Planificación de eventos:

–Servicios generales del establecimiento de alojamientos turísticos.

–Documentos de planificación y control de la disponibilidad.

–Adaptación con criterio profesional a las demandas de los clientes.

–Modalidades de organización de eventos.

–Técnicas y procedimientos de negociación.

–Valoración de la necesidad de contratación de servicios externos.

–Elaboración del presupuesto general del evento y servicio por servicio.

–Métodos de comunicación con los clientes.

–Condiciones y garantías de pago.

–Gestión documental.

–Pulcritud y sistemática del trabajo realizado.

–Desarrollo del evento.

–Métodos de supervisión y control de servicios.

–Sistemas de montaje en función del evento a organizar.

Supervisión de eventos:

–Métodos de supervisión y control de servicios.

–Merchandising: Definición. Objetivos. Elementos y técnicas.

–Capacidad de respuesta ante los imprevistos.

–Diseño de los métodos de autorización y confirmación de servicios extras.

–Sistemas de control de acceso a los eventos organizados.

–Diseño de cuestionarios de evaluación.

–Cierre del evento operado. Control del cierre.

–Tabulación y proceso (procesado) de la información proporcionada por los cuestionarios de satisfacción.

–Documentación contable.

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

–Medios de comunicación.

–Atenciones post-venta.

–Amabilidad y empatía con clientes y proveedores.

*Orientaciones didácticas.*

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones de comercialización, eventos que pueden ofertar los establecimientos de alojamientos turísticos. Estas funciones 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 secuenciación de contenidos que se propone como más adecuada se corresponde con el orden establecido en el apartado de contenido, organizados en cuatro bloques. Estos bloques se dividirán en unidades de trabajo que permitirá la definición de objetivos, contenidos, actividades de formación y evaluación, etc, cada una de las cuales tendrá sentido como entidad propia. El conjunto de ellas permitirá la consecución de todos los resultados de aprendizaje del módulo.

En correspondencia con el desarrollo de los contenidos que se han determinado, se señalan a continuación algunas propuestas de actividades, asociadas a las funciones de este módulo:

–Comercializar los eventos ofertados.

–Analizar la organización del departamento comercial.

- Aplicar las técnicas de negociación.
- Diseñar y mejorar de los servicios que conforman los eventos del alojamiento.
- Realizar análisis de mejora de los niveles de ingresos y control de costes.
- Aplicar nuevas tecnologías y aplicaciones ofimáticas de gestión de servicios de establecimientos de alojamientos turísticos.
- Analizar y aplicar el protocolo institucional y empresarial.
- Investigar sobre los nuevos productos ofertados/demandados y los procesos de gestión de los mismos.
- Analizar y caracterizar de la organización general del departamento y del desarrollo de cada uno de los eventos más comunes que ofertan las empresas del sector.

Teniendo en cuenta los contenidos del ciclo y, específicamente, los de este módulo sería interesante que el alumnado completara su formación, observando aspectos prácticos y profundizando en los aspectos teóricos vistos en el aula. Para ello podrían realizarse las siguientes actividades fuera del centro educativo:

- Visitas a ferias de turismo y ocio para conocer las nuevas tendencias del mercado.
- Visita a empresas turísticas.
- Manejo de catálogos de eventos.

Por último, en lo que se refiere a la evaluación deberá estar basada en la continua recogida de información tanto de los procesos de aprendizaje como de los restantes elementos curriculares que pueden tener incidencia en la marcha del curso, a partir de la observación directa y la propia actividad del alumnado, reflejada en las tareas, cuaderno de trabajo y resultado de las pruebas objetivas. Se debería poner especial atención en los siguientes aspectos:

- Valoración diaria en las sesiones prácticas. Se sugiere la utilización de plantillas con indicadores medibles en las que se pueda valorar las actitudes y las destrezas adquiridas por cada alumno y alumna.
- Valoración de análisis de trabajos, cuadernos de prácticas y otros documentos elaborados bien de forma individual o en equipo.

*Módulo Profesional: Proyecto de gestión de alojamiento turístico.*

*Código: 0181.*

*Equivalencia en créditos ECTS: 5.*

*Duración: 110.*

*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.

*Contenidos.*

Identificación de la organización de la empresa y de las funciones de los puestos de trabajo:

- Estructura y organización empresarial del sector del alojamiento turístico.
- Actividad de la empresa y su ubicación en el sector del alojamiento turístico.
- Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos.
- Tendencias del sector: productivas, económicas, organizativas, de empleo y otras.

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

–Determinación de las relaciones laborales excluidas y relaciones laborales especiales.

–Convenio colectivo aplicable al ámbito profesional.

–La cultura de la empresa: imagen corporativa.

–Sistemas de calidad y seguridad aplicables en el sector.

Elaboración de anteproyectos relacionados con el sector de la gestión de los alojamientos turísticos:

–Análisis de la realidad local, de la oferta empresarial del sector del alojamiento turístico en la zona y del contexto en el que se va a desarrollar el módulo profesional de formación en centros de trabajo.

–Recopilación de información.

–Estructura general de un proyecto.

–Elaboración de un guión de trabajo.

–Planificación de la ejecución del proyecto: objetivos, contenidos, recursos, metodología, actividades, temporalización y evaluación.

–Viabilidad y oportunidad del proyecto.

–Revisión de la normativa aplicable.

Ejecución de proyectos:

–Secuenciación de actividades.

–Elaboración de instrucciones de trabajo.

–Elaboración de un plan de prevención de riesgos.

–Documentación necesaria para la ejecución del proyecto.

–Cumplimiento de normas de seguridad y ambientales.

–Indicadores de garantía de la calidad de proyectos.

Evaluación de proyectos:

–Propuesta de soluciones a los objetivos planteados en el proyecto y justificación de las seleccionadas.

–Definición del procedimiento de evaluación del proyecto.

–Determinación de las variables susceptibles de evaluación.

–Documentación necesaria para la evaluación del proyecto.

–Control de calidad de proceso y producto final.

–Registro de resultados.

#### *Orientaciones didácticas.*

Este módulo constituye para el alumnado la herramienta eficaz que complementa la formación establecida para el resto de los módulos profesionales que integran el título en las funciones de desarrollo y elaboración de un proyecto concreto para el que se definen sus principales características y variables, se analiza su viabilidad económica y se definen los trámites y actuaciones necesarios para su puesta en marcha.

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones se desarrollan de manera integrada en el sector de los alojamientos turísticos, incluyendo aspectos fundamentales como:

–La identificación del mercado de intermediación turística, los diferentes productos, la organización económica/productiva y las oportunidades, relacionándolo todo con el proyecto que se quiere implementar.

–El diseño de un proyecto de empresa de intermediación relacionado con las competencias expresadas en el título analizando su viabilidad económica y tecnológica.

–La definición y planificación de la ejecución del proyecto detallando las diferentes fases de su desarrollo y la documentación asociada.

–La gestión del proyecto definiendo el procedimiento de seguimiento y control.

Al finalizar este módulo el alumnado debe ser capaz de, una vez identificadas las necesidades del sector, diseñar proyectos de negocio/área, nuevo/s o de ampliación, y desarrollar las fases para su ejecución. En este proceso, se recogen de forma global todos los aspectos de un negocio del sector de la gestión de alojamientos.

Este módulo tiene un carácter eminentemente práctico, por lo que sería conveniente que el aula dispusiera de recursos informáticos, que permitieran al alumnado acceder de manera rápida y actualizada a distintas fuentes de información relacionadas con los contenidos del mismo.

La secuenciación de contenido que se propone como más idónea se corresponde con el orden de presentación expuesto en el apartado de contenidos básicos, organizados en tres apartados de contenidos:

–Análisis del contexto: recopilación de información, identificación de necesidades y estudio de viabilidad.

–Diseño del proyecto: definición del proyecto, planificación de la intervención y elaboración de la documentación.

–Organización de la ejecución: programación de actividades, gestión de recursos y supervisión de la intervención.

Para su trabajo de una manera sistemática y ordenada se propone la división de estos apartados en los cuatro bloques de contenidos siguientes:

–Bloque I: Es de carácter introductorio, a través de él se presenta el módulo y se analizan los puntos básicos de todo proyecto.

–Bloque II: Una vez elegidas las ideas para los proyectos, se realizan los primeros estudios y análisis necesarios para empezar a delimitar cada proyecto.

–Bloque III: Se concreta el proyecto al ir especificando los elementos más destacados de la actividad empresarial.

–Bloque IV: Se estudian y determinan los recursos necesarios y se analiza la viabilidad económica del proyecto.

Se comenzará por el bloque I, de introducción en el que además de presentar el módulo de Proyecto de gestión de alojamientos turísticos, se especificará el tipo de proyecto a realizar, la estructura del mismo así como el estilo y formato de presentación. Los bloques II, III y IV, constituyen la continuación en la elaboración del proyecto seleccionado debiendo ir en este orden hasta la consecución de las conclusiones que clarifique la puesta en marcha o no del proyecto, conclusiones que serán defendidas por el alumnado, de forma individual o en grupo, en el aula, mediante la utilización de los sistemas tecnológicos de proyección más adecuados.

Estos contenidos se organizarán en unidades, cada una de las cuales tendrá sentido como entidad propia que permita la definición de los objetivos, actividades de enseñanza-aprendizaje y evaluación. El conjunto de ellas ha de permitir la consecución de los resultados de aprendizaje del módulo.

Los recursos complementarios utilizados para desarrollar el módulo se debería basar en la aplicación de distintas estrategias que fomenten en el alumnado un espíritu de constante actualización e innovación como:

–Análisis de proyectos de creación de empresas del sector turístico.

–Lectura de artículos de revistas específicas sobre el tema.

–Visitas a establecimientos, empresas que puedan aportar al alumnado una visión global del trabajo que se realiza en una agencia de viajes o empresas que gestionan eventos en la comunidad.

Respecto a la relación de este módulo con los demás incluidos en el currículo del Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos, sería conveniente señalar que los contenidos del módulo de Proyecto de gestión de alojamientos turísticos, tiene una relación directa con todos los módulos del ciclo, ya que representa la puesta en práctica de la globalidad de los contenidos del ciclo en la realización de un proyecto.

Por último, el alumnado debe tener en cuenta que la mayor parte de los conceptos teóricos de este módulo se imparten en el resto de módulos, particularmente de interés es el módulo de Empresa e iniciativa emprendedora. En este sentido, la aparente confluencia de similitudes entre Empresa e iniciativa emprendedora y Proyecto de gestión de alojamientos turísticos, debe resolverse mediante el grado de especialización y profundización. El profesor del ciclo formativo deberá coordinar minuciosamente su trabajo para rentabilizar las aportaciones de todos los módulos al aprendizaje del alumnado.

*Módulo Profesional: Formación y orientación laboral.*

*Código: 0182.*

*Equivalencia en créditos ECTS: 5.*

*Duración: 70 horas.*

#### *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 realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes, y formación propia para la toma de decisiones.

b) Se han identificado los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral en el ámbito local, regional, nacional y europeo para el Técnico Superior en Gestión de 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 itinerarios formativos-profesionales relacionados con el perfil profesional del Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se han valorado las ventajas del trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil del Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.

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

c) Se han identificado las principales técnicas de comunicación.

d) Se han identificado los elementos necesarios para desarrollar una comunicación eficaz.

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

f) Se han valorado las habilidades sociales requeridas en el sector profesional para mejorar el funcionamiento del equipo de trabajo.

g) Se ha identificado la documentación utilizada en los equipos de trabajo: convocatorias, actas y presentaciones.

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

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

j) Se han identificado los tipos de conflictos y sus fuentes, así como los procedimientos para su resolución.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los conceptos más importantes del derecho del trabajo.

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

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

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

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

f) Se ha analizado el recibo de salarios, identificando los principales elementos que lo integran, incluidas las bases de cotización del trabajador y las cuotas correspondientes al trabajador y al empresario.

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

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

i) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable a un sector profesional relacionado con el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

e) Se ha identificado la existencia de diferencias en materia de Seguridad Social en los principales países de nuestro entorno.

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 diferentes supuestos prácticos.

h) Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de prestaciones por desempleo de nivel contributivo básico y no contributivo acorde a las características del alumnado.

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 han clasificado los diferentes tipos de actividades del sector de la gestión de alojamientos turísticos, en los entornos de trabajo del Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos identificando los riesgos profesionales.

b) Se han clasificado los factores de riesgo existentes.

c) Se han identificado los tipos de daños profesionales (accidentes de trabajo y enfermedades profesionales) derivados de los riesgos profesionales.

d) Se han determinado el concepto y el proceso de la evaluación de riesgos en la empresa.

e) Se han identificado y evaluado diferentes tipos de riesgos, proponiendo medidas preventivas y realizando el seguimiento y control de la eficacia de las mismas.

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 Gestión de Alojamientos Turísticos.

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

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la normativa básica existente en prevención de riesgos laborales.

b) Se han identificado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

c) 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.

d) Se han identificado las responsabilidades de todos los agentes implicados en la elaboración de un plan de riesgos.

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

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

g) 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.

h) Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.

i) Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación en una pequeña y mediana empresa.

7. Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo laboral del Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.

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.

*Contenidos.*

Búsqueda activa de empleo:

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

–El proceso de toma de decisiones.

–Definición y análisis del sector profesional del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, dentro del ámbito territorial de su influencia, así como a nivel nacional.

–Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector dentro del ámbito territorial de su influencia, así como en el ámbito nacional y de la Unión Europea.

–Proceso de acceso al empleo público.

–Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.

–Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.

–Identificación de los organismos locales, regionales, nacionales y europeos que facilitan dicha información.

–Identificación de itinerarios formativos en el ámbito local, regional, nacional y europeo relacionados con el Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.

–Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo: modelos de currículum vitae, currículum vitae europeo y entrevistas de trabajo. Otros documentos que facilitan la movilidad de los trabajadores en el seno de la Unión Europea.

–Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.

Gestión del conflicto y equipos de trabajo:

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

–Clases de equipos en el sector de la gestión de alojamientos turísticos según las funciones que desempeñan.

–Características de un equipo de trabajo eficaz.

–Habilidades sociales. Técnicas de comunicación verbal y no verbal. Estrategias de comunicación eficaz.

–Documentación utilizada en las reuniones de trabajo: convocatorias, actas y presentaciones.

–La participación en el equipo de trabajo. Análisis de los posibles roles de sus integrantes.

–Conflicto: características, fuentes y etapas del conflicto.

–Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación, arbitraje, juicio y negociación.

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.

–Condiciones de trabajo. Salario, tiempo de trabajo y descanso laboral.

–Recibo de salarios.

–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 Gestión de Alojamientos Turísticos.

–Conflictos colectivos de trabajo.

–Nuevos entornos de organización del trabajo: subcontratación, teletrabajo entre otros.

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

Seguridad Social, empleo y desempleo:

–El sistema de la Seguridad Social como principio básico de solidaridad social.

–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.

–La acción protectora de la Seguridad Social.

–La Seguridad Social en los principales países de nuestro entorno.

–Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo.

Evaluación de riesgos profesionales:

–Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales.

–Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

–Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad.

–Valoración de la relación entre trabajo y salud.

–El riesgo profesional. 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.

–Procesos de trabajo con riesgos específicos en la industria del sector.

–Valoración del riesgo.

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

Planificación de la prevención en la empresa:

–Plan de prevención.

–Adopción de medidas preventivas: su planificación y control.

–Organización de la gestión de la prevención en la empresa.

–Representación de los trabajadores en materia preventiva.

–Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.

–Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

–Medidas de prevención y protección individual y colectiva.

–Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.

–Elaboración de un plan de emergencia en una empresa del sector.

–Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.

Aplicación de medidas de prevención y protección:

–Selección del protocolo de actuación.

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

–Identificación de los distintos tipos de señalización de seguridad.

–Urgencia médica/primeros auxilios. Conceptos básicos y aplicación.

–Formación a los trabajadores en materia de planes de emergencia y aplicación de técnicas de primeros auxilios.

–Vigilancia de la salud de los trabajadores.

*Orientaciones didácticas.*

Con este módulo el alumnado adquiere las destrezas y actitudes básicas para la inserción en el mundo laboral y para el desarrollo de su carrera profesional, tanto en el ámbito geográfico español como europeo en el sector de la gestión de alojamientos turísticos.

En cuanto a la secuenciación de los contenidos, teniendo presente la competencia del centro para adoptar las decisiones que considere más apropiadas, se podría comenzar con los relativos a legislación laboral, seguridad social y equipos de trabajo ya que estos contenidos son necesarios para el desarrollo del proyecto/plan de empresa en el módulo de Empresa e iniciativa emprendedora. A continuación, podrían plantearse los contenidos relacionados con seguridad y salud laboral, cuya aplicación práctica podría plasmarse en la realización del Plan de prevención relativo al proyecto de empresa anteriormente citado. Se podría proseguir con gestión del conflicto y finalmente, se podría tratar el bloque de búsqueda de empleo como paso previo a su inserción en el mercado laboral.

Para la consecución de los resultados de aprendizaje de este módulo se pueden seleccionar múltiples actividades, siendo algunas de ellas las siguientes:

–Realizar pruebas de orientación profesional y dinámicas sobre la propia personalidad y el desarrollo de las habilidades sociales con el fin de comprobar la coherencia personal entre formación y aspiraciones.

–Planificar la propia carrera: establecimiento de objetivos laborales, a medio y largo plazo, compatibles con necesidades y preferencias, planteándose objetivos realistas y coherentes con la formación actual y la proyectada y responsabilizándose del propio aprendizaje.

–Identificar los medios y organismos que nos pueden ayudar a la búsqueda de empleo, tanto en nuestro entorno más próximo como en el europeo, utilizando herramientas apropiadas para ello.

–Preparar y cumplimentar la documentación necesaria en los procesos de búsqueda de empleo: currículum vitae, entrevistas de trabajo, test psicotécnicos y otros.

–Realizar alguna actividad de forma individual y en grupo y comparar los resultados.

–Realizar actividades de comunicación.

–Realizar presentaciones en clase.

–Simular una situación de conflicto y plantear diferentes formas de resolución.

–Identificar la normativa laboral que afecta a los trabajadores del sector.

–Comparar el contenido del Estatuto de los Trabajadores con el de un convenio colectivo del sector correspondiente al ciclo que se cursa.

–Simular un proceso de negociación colectiva como medio para la conciliación de los intereses de trabajadores y empresarios.

–Elaborar recibos de salarios de diferente grado de dificultad.

–Elaborar un Plan de prevención para el proyecto/plan de empresa que se desarrollará en el módulo de Empresa e Iniciativa Emprendedora.

–Identificar las diferentes situaciones que protege la Seguridad Social.

–Analizar las situaciones de riesgo que se pueden producir en los puestos de trabajo más comunes a los que se puede acceder desde el ciclo, proponer medidas preventivas y planificar la implantación de las medidas preventivas, todo ello de acuerdo a la normativa vigente.

–Programar y realizar visitas a empresas del sector que permitan conocer al alumnado la realidad del sector productivo.

El uso de medios audiovisuales, y/o de Internet, para los diferentes contenidos del módulo permitirá llevar a cabo un proceso de enseñanza-aprendizaje rápido y eficaz, donde el alumnado, de manera autónoma, pueda resolver progresivamente las actuaciones y situaciones propuestas.

Los módulos de Formación y orientación laboral y Empresa e iniciativa emprendedora deben mantener una estrecha relación, coordinándose tanto en los contenidos como en los aspectos metodológicos.

Cabe destacar la conveniencia de utilizar el proyecto/plan de empresa que se abordará en el módulo de Empresa e iniciativa emprendedora como aplicación directa de los contenidos impartidos en Formación y orientación

laboral, lo que permitirá potenciar la parte práctica de los contenidos de este módulo.

Igualmente, se debería prestar atención a la relación con los módulos impartidos en los talleres, laboratorios, etc para complementar la formación relacionada con la salud laboral.

*Módulo Profesional: Empresa e iniciativa emprendedora.*

*Código: 0183.*

*Equivalencia en créditos ECTS: 4.*

*Duración: 70 horas.*

*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 valorado la importancia de la iniciativa individual, la creatividad, la formación y la colaboración como requisitos indispensables para tener éxito en la actividad emprendedora como persona empleada o empresario.

b) Se han identificado los conceptos de innovación e internacionalización y su relación con el progreso de la sociedad y el aumento en el bienestar de los individuos.

c) Se ha analizado el concepto de cultura emprendedora y su importancia como fuente de creación de empleo y bienestar social.

d) Se ha analizado el desarrollo de la actividad emprendedora de un empresario que se inicie en el ámbito de la gestión de alojamientos turísticos.

e) Se ha analizado el concepto de riesgo como elemento inevitable de toda actividad emprendedora y la posibilidad de minorarlo con un plan de empresa.

f) Se ha analizado el concepto de empresario y los requisitos y actitudes necesarios para desarrollar la actividad empresarial.

2. Reconoce y aplica las competencias personales relacionadas con la comunicación, el liderazgo, la creatividad y el compromiso, valorando su importancia en el desarrollo de actividades profesionales por cuenta propia y por cuenta ajena.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los elementos necesarios para desarrollar una comunicación eficaz.

b) Se han clasificado los diferentes estilos de mando y dirección y sus efectos en personas y empresas.

c) Se ha justificado la necesidad de la motivación en las actividades profesionales.

d) Se han descrito las técnicas de motivación más usuales y su adecuación a las diferentes situaciones.

e) Se ha justificado la necesidad del pensamiento creativo en la mejora de los procesos de trabajo y en la innovación profesional.

f) Se han descrito las características principales de los procesos creativos.

g) Se han relacionado las competencias individuales profesionales con las capacidades personales que se requieren en el trabajo por cuenta ajena en las empresas del sector.

h) Se han relacionado las competencias individuales profesionales con las capacidades personales que se requieren en la persona emprendedora que inicie una actividad en el sector profesional de la gestión de alojamientos turísticos.

3. Genera e identifica ideas de negocio, definiendo la oportunidad de creación de una pequeña empresa o de intraemprendimiento, incorporando valores éticos y valorando su impacto sobre el entorno.

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 ha potenciado la generación de ideas intraemprendedoras de mejora de procesos y productos en una empresa, tratando de dar respuestas a demandas del mercado.

c) Se ha potenciado la generación de ideas de negocio tratando de dar respuestas a demandas del mercado.

d) Se han analizado distintas oportunidades de negocio, teniendo en cuenta la situación y la evolución del sector.

e) Se han identificado los principales componentes del entorno general que rodea a la empresa; en especial el entorno económico, social, demográfico, cultural, político, legal, tecnológico e internacional.

f) Se ha analizado la influencia en la actividad empresarial de las relaciones con los clientes/usuarios, con los proveedores, con la competencia, así como con los intermediarios, como principales integrantes del entorno específico o microentorno.

g) Se han identificado los elementos del entorno de una PYME.

h) Se han analizado los conceptos de cultura empresarial e imagen corporativa, y su relación con los objetivos empresariales.

i) Se ha analizado el fenómeno de la responsabilidad social de las empresas y su importancia como un elemento de la estrategia empresarial.

j) Se ha elaborado el balance social de una empresa de gestión de alojamientos turísticos y se han descrito los principales costes sociales en que incurrir estas empresas, así como los beneficios sociales que producen.

k) Se han identificado, en empresas del ámbito de la gestión de alojamientos turísticos, prácticas que incorporan valores éticos y sociales.

l) Se ha descrito la estrategia empresarial relacionándola con los objetivos de la empresa y se ha concretado el plan de marketing.

m) Se ha valorado la importancia de la realización de un estudio de viabilidad económico financiera de una empresa.

4. Realiza las actividades para la constitución y puesta en marcha de una empresa de gestión de alojamientos turísticos valorando las posibilidades y recursos existentes, 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 una empresa de gestión de alojamientos turísticos.

f) Se han definido los elementos que componen un plan de empresa.

g) Se ha incluido en el plan de empresa todo lo relativo a la elección de la forma jurídica, trámites administrativos, ayudas y subvenciones.

h) Se han identificado las vías de asesoramiento y gestión administrativa externos existentes a la hora de poner en marcha una PYME.

i) Se ha incluido en el plan de empresa todo lo relativo al plan de producción y al estudio de viabilidad económico-financiero.

j) 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.

k) Se ha llevado a cabo un estudio de viabilidad económica y financiera de una PYME del sector de la gestión de alojamientos turísticos.

l) Se han identificado y valorado las inversiones necesarias para llevar a cabo la actividad, así como las fuentes de financiación.

m) Se han identificado las debilidades y fortalezas.

5. Realiza actividades de gestión administrativa, comercial y financiera básica de una PYME, identificando las principales obligaciones contables y fiscales y cumplimentando la documentación.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido las obligaciones fiscales de una empresa de gestión de alojamientos turísticos.

b) Se han definido las fases de producción o prestación del servicio, estrategias productivas y de calidad.

c) Se han analizado los conceptos básicos de contabilidad.

d) Se ha valorado la necesidad de llevar a cabo acciones de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i).

e) Se han diferenciado los tipos de impuestos en el calendario fiscal.

f) Se ha cumplimentado la documentación básica de carácter comercial y contable (facturas, albaranes, notas de pedido, letras de cambio, cheques y otros) para una PYME del sector de la gestión de alojamientos turísticos, y se han descrito los circuitos que dicha documentación recorre en la empresa.

*Contenidos.*

*Iniciativa emprendedora:*

–Innovación y desarrollo económico. Principales características de la innovación en la actividad de las empresas de gestión de alojamientos turísticos.

–Factores claves de los emprendedores: iniciativa, creatividad y formación.

–La actuación de los emprendedores como empresarios y empleados de una PYME del sector de la gestión de alojamientos turísticos.

–El riesgo en la actividad emprendedora.

–Concepto de empresario. Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial. Carácter emprendedor.

La comunicación, el liderazgo y la creatividad:

–Competencias básicas de creatividad, de comunicación, de liderazgo, entre otras.

–Características de la persona creativa. Técnicas que fomentan la creatividad.

–Reconocimiento de los estilos de mando y dirección. Aplicación en los diferentes ámbitos de la empresa.

–Concepto de motivación. Técnicas de motivación y su aplicación.

–Reconocimiento de las competencias laborales y personales de un emprendedor y de una persona empleada del sector de gestión de alojamientos turísticos.

La empresa y su entorno:

–La empresa como sistema. Funciones básicas de la empresa.

–Idea de negocio en el ámbito de una empresa de gestión de alojamientos turísticos.

–Cultura emprendedora: fomento del emprendimiento, intraemprendimiento y emprendimiento social. Técnicas para generar ideas de negocios.

–Análisis del entorno general y específico de una PYME del sector de la gestión de alojamientos turísticos.

–Relaciones de una PYME del sector de la gestión de alojamientos turísticos.

–La empresa en el ámbito internacional. El derecho de libre establecimiento en el seno de la Unión Europea.

–Análisis de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de una empresa del sector de la gestión de alojamientos turísticos.

–Contenidos de un Plan de Marketing.

Creación y puesta en marcha de una empresa:

–Tipos de empresa. Formas jurídicas.

–Elección de la forma jurídica.

–Descripción técnica del proceso productivo o la prestación del servicio. Recursos humanos.

–Viabilidad económica y viabilidad financiera de una PYME del sector de la gestión de alojamientos turísticos.

–La fiscalidad en las empresas: peculiaridades del sistema fiscal de la Comunidad Foral de Navarra.

–Trámites administrativos para la constitución de una empresa.

–Organismos e instituciones que asesoran en la constitución de una empresa.

–Identificación de las debilidades y fortalezas, DAFO.

–Elaboración de un plan de empresa.

Función administrativa, comercial y financiera:

–Concepto de contabilidad y nociones básicas.

–Concepto de función comercial y financiera.

–Definición de las fases de producción. Sistemas de mejora.

–Operaciones contables: registro de la información económica de una empresa.

–Obligaciones fiscales de las empresas.

–Requisitos y plazos para la presentación de documentos oficiales.

–Gestión administrativa de una empresa de gestión de alojamientos turísticos.

#### *Orientaciones didácticas.*

Este módulo tiene como finalidad desarrollar en el alumnado una sensibilidad positiva frente a la iniciativa emprendedora enfocada al autoempleo, así como fomentar las actitudes y habilidades intraemprendedoras que propicien la mejora continua en el empleo por cuenta ajena.

En lo referente a la secuenciación de los contenidos que se plantea, teniendo presente la competencia del centro en adoptar las decisiones que considere más apropiadas, se propone que el alumnado comience con actividades que definan y desarrollen las competencias emprendedoras y, a su vez, les permitan un acercamiento al sector en el que desarrollarán su actividad. A continuación, el alumno podría enfrentarse al reto de definir una idea de negocio, como base para la elaboración de un plan de empresa, siendo este el eje vertebrador del desarrollo del módulo.

Sería recomendable que los contenidos tuvieran un carácter aplicado y se impartiesen de forma imbricada al desarrollo del proyecto de empresa/plan de empresa, con el objetivo de que la metodología consiga conectar las partes teórica y práctica del módulo.

Se debería intentar agrupar el concepto de proyecto de empresa/plan de empresa con el módulo del proyecto de gestión de alojamientos turísticos, en el que el profesorado de familia profesional liderará las partes del mismo que hagan referencia a las características técnicas. Ambos proyectos podrán utilizarse como instrumentos de evaluación, de cara a poder valorar aspectos actitudinales del alumnado, tales como: comunicación, liderazgo, creatividad e implicación, antes definidos, como competencias necesarias para el fomento de la iniciativa emprendedora.

La metodología debería tener un carácter teórico-práctico, empleando medios audiovisuales y las TIC para realizar búsquedas y análisis de información sobre la situación económica del sector correspondiente, consulta de páginas web y plataformas especializadas para apoyar la toma de decisiones en el proceso de puesta en marcha de una empresa. En ese

sentido, se puede desarrollar un plan de empresa como eje vertebrador de las siguientes actividades:

–Realizar un proyecto/plan de empresa relacionada con la actividad del perfil profesional del ciclo formativo, que incluya todas las facetas de puesta en marcha de un negocio: viabilidad, producción y recursos humanos, gestión comercial, control administrativo y financiero, justificación social, etc, aplicando preferentemente herramientas pedagógicas basadas en experiencias prácticas y en la interacción de los agentes externos, así como la promoción de la actividad empresarial (ventanilla única empresarial, cámaras de comercio, agencias de desarrollo local, CEN, CEIN, semilleros e incubadoras de empresas, etc).

–Contactar con empresarios mediante charlas, visitas, dinámicas, etc, que permitan conocer el funcionamiento de una empresa desde su creación, impulsen el espíritu emprendedor y permitan al alumnado desarrollar actividades sobre esa empresa: funciones básicas, análisis del entorno, análisis DAFO, descripción del proceso productivo, tipo de empresa.

–Asistir a ferias, jornadas, talleres y otros eventos que permitan el conocimiento del sector y el desarrollo de la iniciativa empresarial.

–Organizar exposiciones, jornadas técnicas y otras iniciativas del centro dirigidas a la comunidad escolar, económica y social.

–Consultar a profesionales, agentes económicos y sociales y organismos y entidades con competencias en la creación de empresas.

–Elaborar un plan de prevención, dentro del plan de empresa, basado en las capacidades adquiridas en formación y orientación laboral.

–Exponer y defender el proyecto/plan de empresa ante un jurado.

Para la aplicación de esta metodología sería conveniente contar con recursos que permitiesen al alumnado el acceso a internet y/o medios audiovisuales. Así mismo, resulta recomendable la utilización de la técnica de agrupamiento del alumnado para la realización de algunas de las actividades propuestas.

También se fomentará, en la medida de lo posible, la colaboración intercentros tanto de profesorado como de alumnado (gestión económica, plan de prevención, banco de tiempo, etc) promoviendo el intercambio de materiales y buenas prácticas realizadas por los centros mediante encuentros virtuales y presenciales.

*Módulo Profesional: Formación en Centros de trabajo.*

*Código: 0184.*

*Equivalencia en créditos ECTS: 22.*

*Duración: 350 horas.*

*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 conserjería 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.

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 3

#### Unidades formativas

##### A) Organización de módulos en unidades formativas

##### Módulo profesional 0171: Estructura del mercado turístico (90 h).

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
0171-F01 (NA)	Actualidad de la industria turística	30
0171-F02 (NA)	Características del núcleo turístico. La oferta	30
0171-F03 (NA)	Tendencias en la demanda actual en la industria turística	30

##### Módulo profesional 0172: Protocolo y relaciones públicas (130 h).

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
0172-F01 (NA)	Protocolo en la industria turística	40
0172-F02 (NA)	Relaciones públicas y comunicación en el sector turístico	40
0172-F03 (NA)	La calidad en la atención al cliente	50

##### Módulo Profesional 0173: Marketing turístico (160 h).

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
0173-UF01 (NA)	Marketing de los destinos turísticos	40
0173-UF02 (NA)	Comercialización del producto turístico	40
0173-UF03 (NA)	Plan de marketing turístico	40
0173-UF04 (NA)	El nuevo consumidor turístico	40

##### Módulo Profesional 0175: Gestión del departamento de pisos (130 h).

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
0175-UF01 (NA)	Organización y planificación de recursos materiales y humanos del departamento de pisos	60
0175-UF02 (NA)	Mantenimiento y seguridad	20
0175-UF03 (NA)	Puesta a punto de las unidades de alojamiento y zonas comunes	50

##### Módulo Profesional 0176: Recepción y reservas (190 h).

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
0176-UF01 (NA)	Gestión operativa del departamento de recepción	60
0176-UF02 (NA)	Negociación, reserva y llegada/entrada del cliente	60
0176-UF03 (NA)	Estancia, facturación y salida del cliente	70

**Módulo Profesional 0179: Inglés (200 h).**

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
0179-UF01 (NA)	Inglés avanzado I	130
0179-UF02 (NA)	Inglés avanzado II	70

**Módulo Profesional 0180: Segunda lengua extranjera (200 h).**

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
0180-UF01(NA)	Introducción a la segunda lengua extranjera I	100
0180-UF02(NA)	Introducción a la segunda lengua extranjera II	100

**Módulo Profesional 0174: Dirección de alojamientos turísticos (160 h).**

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
0174-UF01 (NA)	Gestión del área de alojamiento	40
0174-UF02 (NA)	Sistema de calidad en alojamientos turísticos	30
0174-UF03 (NA)	Sistema de gestión medioambiental en alojamientos turísticos	30
0174-F04 (NA)	Dirección de establecimientos de alojamiento rural	60

**Módulo Profesional 0177: Recursos humanos en el alojamiento (70 h).**

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
0177-UF01 (NA)	Determinación y planificación del personal dependiente de alojamiento	30
0177-UF02 (NA)	Integración del personal dependiente de alojamiento	20
0177-UF03 (NA)	Dirección y liderazgo en la gestión de alojamientos	20

**Módulo Profesional 0178: Comercialización de eventos (70 h).**

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
0178-UF01 (NA)	El mercado de los eventos	20
0178-UF02 (NA)	Organización de los eventos	30
0178-UF03 (NA)	Supervisión y control de los eventos	20

**Módulo Profesional 0181: Proyecto de Gestión de alojamiento turístico (110 h).**

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
0181-UF01 (NA)	Planificación de proyectos de alojamientos turístico	20
0181-UF02 (NA)	Reconocer a la competencia en el mercado turístico	20
0181-UF03 (NA)	Gestión de proyectos turísticos	40
0181-F04 (NA)	Estudio de viabilidad de proyectos de alojamientos turísticos	30

**Módulo Profesional 0182: Formación y orientación laboral (70 h).**

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
0182-UF01 (NA)	Nivel básico en prevención de riesgos laborales	30
0182-UF02 (NA)	Relaciones laborales y Seguridad Social	20
0182-UF03 (NA)	Inserción laboral y resolución de conflictos	20

**Módulo Profesional 0183: Empresa e iniciativa emprendedora (70 h).**

CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
0183-UF01 (NA)	Fomento de la cultura emprendedora y generación de ideas	20
0183-UF02 (NA)	Viabilidad económico-financiera de un plan de empresa	30
0183-UF03 (NA)	Puesta en marcha de una empresa	20

**B) Desarrollo de Unidades Formativas**

**Módulo profesional: Estructura del mercado turístico.**  
**Código: 0171.**  
**Duración: 100 horas.**

*Unidad Formativa: Actualidad de la industria turística.*  
**Código: 0171-UF01 (NA).**  
**Duración: 30 horas.**

- Contextualización del sector turístico.
- Evolución del turismo. El caso de Navarra.
- Entidades públicas y privadas de ámbito local, regional, nacional e internacional relacionadas con el sector turístico.
- La actividad turística en el desarrollo de un núcleo poblacional.
- Análisis socioeconómico de la actividad turística en Navarra y su repercusión en el desarrollo de los distintos núcleos turísticos.
- Nuevas tecnologías y la información y promoción turística.
- El profesional del turismo.
- Tipologías turísticas y sus características. El caso de Navarra.
- Localización geográfica de las principales tipologías turísticas.
- Tendencias de las tipologías turísticas. Locales, regionales, nacionales e internacionales.

*Unidad Formativa: Características del núcleo turístico. La oferta.*  
**Código: 0171-UF02 (NA).**  
**Duración: 30 horas.**

- La oferta turística. Análisis. El caso de Navarra.
- 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.
- Importancia económica del turismo para Navarra y los núcleos turísticos regionales.

*Unidad Formativa: Tendencias en la demanda actual en la industria turística.*  
**Código: 0171-UF03 (NA).**  
**Duración: 30 horas.**

- Caracterización de la demanda turística. La demanda turística en Navarra.
- 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.

**Módulo profesional: Protocolo y relaciones públicas.**  
**Código: 0172.**  
**Duración: 130 horas.**

*Unidad formativa: Protocolo en la industria turística.*  
**Código: 0172-UF01 (NA).**  
**Duración: 40 horas.**

- Definición. Origen y evolución del protocolo.
- Importancia del dominio del protocolo en las empresas de hostelería y proyección de los actos protocolarios.
- Reglas básicas del protocolo.
- Tipos de protocolo.
- Definición y elementos del protocolo institucional.
- Tipos de presidencias en actos oficiales.
- Sistemas de organización de invitados.
- Interés por la normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las Comunidades Autónomas.
- Proyección de actos protocolarios.
- Proyección de actos protocolarios.
- Diseño de invitaciones.
- Las visitas de Estado.
- Ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.
- 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.

*Unidad formativa: Relaciones públicas y comunicación en el sector turístico.*

*Código: 0172-UF02 (NA).*

*Duración: 40 horas.*

- Aplicación y valoración de las relaciones públicas 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.
- 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.
- La fidelización del cliente.

*Unidad Formativa: La calidad en la atención al cliente.*

*Código: 0172-UF03 (NA).*

*Duración: 50 horas.*

- 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.
- 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.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión en reclamaciones.

**Módulo Profesional: Marketing turístico.**

**Código: 0173.**

**Duración: 160 horas.**

*Unidad Formativa: Marketing de los destinos turísticos.*

*Código: 0173-UF01 (NA).*

*Duración: 40 horas.*

- Marketing turístico.
- Relación con el sector de la hostelería y el turismo.
- Características de los servicios y productos turísticos.
- Evolución de la función del marketing: orientación hacia el consumidor.
- Enfoques de la dirección del marketing.
- El futuro del marketing.
- Concepto de segmentación y su utilidad.
- Requisitos para que la segmentación sea efectiva.
- Variables de segmentación más utilizadas en turismo.
- Aplicación de la segmentación al diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.
- Tipos de estrategias de cobertura del mercado.
- Posicionamiento en el mercado: Conceptos. Estrategias. Métodos.
- Instrumentos comerciales y compatibilidad de los segmentos.

*Unidad Formativa: Comercialización del producto turístico.*

*Código: 0173-UF02 (NA).*

*Duración: 40 horas.*

- Aplicación y estrategias.
- El producto-servicio. Niveles y elementos.
- La "servucción".
- El ciclo de vida del producto y de los destinos turísticos.
- Desarrollo y lanzamiento de los nuevos productos turísticos.

- Políticas de marcas en el sector turístico.
- Políticas de precios en el sector turístico.
- Métodos de fijación de precios.
- La promoción turística en el mix promocional: la publicidad, las relaciones públicas, las promociones de ventas/merchandising, las ferias turísticas, Work shops, Fam- trips y otros.
- Escaparatismo, marketing en el punto de venta.
- 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.

*Unidad Formativa: Plan de marketing turístico.*

*Código: 0173-UF03 (NA).*

*Duración: 40 horas.*

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

*Unidad Formativa: El nuevo consumidor turístico.*

*Código 0173-UF04 (NA).*

*Duración: 40 horas.*

- Fases del proceso de decisión.
- Postcompra y fidelización.
- Los nuevos consumidores en el sector turístico.
- Bienestar y calidad de vida en el consumo.
- Herramientas de control de la calidad y la satisfacción del cliente. Implementación en empresas del sector turístico.
- Descripción y análisis de sistemas y conceptos básicos.
- El consumerismo.
- Descripción, concepto y características.
- La evolución en España.
- 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.
- Reclamaciones.

**Módulo profesional: Gestión del departamento de pisos.**

**Código: 0175.**

**Duración: 130 horas.**

*Unidad formativa: Organización y planificación de recursos materiales y humanos del departamento de pisos.*

*Código: 0175-UF01 (NA).*

*Duración: 60 horas.*

- 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.
- 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.

*Unidad formativa: Mantenimiento y seguridad.*

*Código: 0175-UF02 (NA).*

*Duración: 20 horas.*

–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.

*Unidad formativa: Puesta a punto de las unidades de alojamiento y zonas comunes.*

*Código: 0175-UF03 (NA).*

*Duración: 50 horas.*

–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.

–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 turístico.

–Valoración de las nuevas tendencias, estilos y diseño de las empresas de alojamientos turísticos.

**Módulo profesional: Recepción y reservas.**

**Código: 0176.**

**Duración: 190 horas.**

*Unidad formativa: Gestión operativa del departamento de recepción.*

*Código: 0176-UF01 (NA).*

*Duración: 60 horas.*

–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.

–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.

*Unidad formativa: Negociación, reserva y llegada/entrada del cliente.*

*Código: 0176-UF02 (NA).*

*Duración: 60 horas.*

–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.

–Documentación de reservas. Gestión e información interdepartamental.

–Normativa legal sobre precios, garantías y reservas.

–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.

*Unidad formativa: Estancia, facturación y salida del cliente.*

*Código: 0176-UF03 (NA).*

*Duración: 70 horas.*

–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.

–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.

**Módulo profesional: Inglés.**

**Código: 0179.**

**Duración: 200 horas.**

*Unidad Formativa: Inglés avanzado I.*

*Código 0179-UF01 (NA).*

*Duración: 130 horas.*

El desarrollo de esta unidad formativa se corresponde con lo establecido en el módulo profesional 0179.a) Inglés, del currículo.

*Unidad Formativa: Inglés avanzado II.*

*Código 0179-UF02 (NA).*

*Duración: 70 horas.*

El desarrollo de esta unidad formativa se corresponde con lo establecido en el módulo profesional 0179.b) Inglés, del currículo. En esta unidad formativa se hará especial hincapié en el desarrollo de las destrezas de interacción oral y expresión escrita.

**Módulo Profesional: Segunda lengua extranjera.**

**Código: 0180.**

**Duración: 200 horas.**

*Unidad Formativa: Introducción a la segunda lengua extranjera I.*

*Código 0180-UF01 (NA).*

*Duración: 100 horas.*

El desarrollo de esta unidad formativa se corresponde con lo establecido en el módulo profesional 0180.a) Segunda lengua extranjera, del currículo.

*Unidad Formativa: Introducción a la segunda lengua extranjera II.*

*Código 0180-UF02 (NA).*

*Duración: 100 horas.*

El desarrollo de esta unidad formativa se corresponde con lo establecido en el módulo profesional 0180.b) Segunda lengua extranjera,

del currículo. En esta unidad formativa se hará especial hincapié en el desarrollo de las destrezas de interacción oral y expresión escrita.

**Módulo profesional: Dirección de alojamientos turísticos.**  
**Código: 0174.**  
**Duración: 160 horas.**

*Unidad formativa: Gestión del área de alojamiento.*

*Código: 0174-UF01 (NA).*

*Duración: 40 horas.*

–Normativa estatal o autonómica de establecimientos de alojamiento turístico.

- Proceso de planificación.
- Principios, sistemas y tipos de organización.
- Departamentalización.
- Estructuras organizativas.
- Descripción de puestos de trabajo.
- 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.
- Cálculo de costes de las fuentes financieras.
- Responsabilidad en la toma de decisiones.
- Análisis de la estructura de ingresos y gastos.
- Sistemas estandarizados de presentación de presupuestos.
- Control de presupuestos.

*Unidad formativa: Sistema de calidad en alojamientos turísticos.*

*Código: 0174-UF02 (NA).*

*Duración: 30 horas.*

–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.

*Unidad formativa: Sistema de gestión medioambiental en alojamientos turísticos.*

*Código: 0174-UF03 (NA).*

*Duración: 30 horas.*

–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.

*Unidad formativa: Dirección de establecimientos de alojamiento rural.*

*Código: 0174-UF04 (NA).*

*Duración: 60 horas.*

–Dirección de establecimientos de alojamiento rural.

–Gestión ambiental de establecimientos rurales.

–El servicio en establecimientos rurales.

–Planificación y organización de actividades en los establecimientos.

**Módulo profesional: Recursos humanos en el alojamiento.**

**Código: 0177.**

**Duración: 70 horas.**

*Unidad formativa: Determinación y planificación del personal dependiente de alojamiento.*

*Código: 0177-UF01 (NA).*

*Duración: 30 horas.*

–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.

–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.

*Unidad formativa: Integración del personal dependiente de alojamiento.*

*Código: 0177-UF02 (NA).*

*Duración: 20 horas.*

–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.

*Unidad formativa: Dirección y liderazgo en la gestión de alojamientos.*

*Código: 0177-UF03 (NA).*

*Duración: 20 horas.*

–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.

**Módulo profesional: Comercialización de eventos.**

**Código: 0178.**

**Duración: 70 horas.**

*Unidad formativa: El mercado de los eventos.*

*Código: 0178-UF01 (NA).*

*Duración: 20 horas.*

–Servicios que componen cada evento.

–Diseño de precios para cada evento.

–Distribución de la oferta.

–Evaluación de las acciones comerciales programadas.

–Manejo bases de datos de clientes y proveedores de servicios externos.

–Creatividad en el diseño de la comercialización.

–Nuevas tendencias en eventos.

*Unidad formativa: Organización de los eventos.*

*Código: 0178-UF02 (NA).*

*Duración: 30 horas.*

–Gestión de control por objetivos.

–Gestión por procesos.

–Grupos de trabajo.

–Cálculo 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.

*Unidad formativa: Supervisión y control de los eventos.*

*Código: 0178-UF03 (NA).*

*Duración: 20 horas.*

–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.
- Cierre del evento operado.
- Tabulación y procesado de la información proporcionada por los cuestionarios de satisfacción.
- Documentación contable.
- Atenciones post-venta.

**Módulo Profesional: Proyecto de gestión de alojamiento turístico.**  
**Código: 0181.**  
**Duración: 110 horas.**

*Unidad Formativa: Planificación de proyectos de alojamiento turístico.*

*Código: 0181-UF01 (NA).*  
*Duración: 20 horas.*

- Desarrollo de la idea empresarial. Ideas innovadoras. Nuevos canales, internet.
- Búsqueda de ideas para un proyecto de alojamiento turístico.
- El Plan de empresa: Concepto y funciones.
- Estructura básica de un plan de empresa.

*Unidad Formativa: Reconocer a la competencia en el mercado turístico.*

*Código: 0181-UF02 (NA).*  
*Duración: 20 horas.*

- Estudio y análisis del entorno, el sector y la competencia de la empresa. Análisis DAFO.
- Factores externos que influyen en la actividad empresarial.
- Estudio de mercado. Necesidades y utilidad de los estudios de mercado.
- Estudio de mercado. Las fuentes de información. Concepto, tipos y clases. Obtención de datos de fuentes primarias, principales métodos: La encuesta. Los paneles. La observación. La experimentación. Obtención de datos de fuentes secundarias.
- Las etapas de un estudio de mercado. Comportamiento del consumidor y segmentación de mercados. La obtención de información a través de encuestas. Estadísticos para el proyecto empresarial.

*Unidad Formativa: Gestión de proyectos turísticos.*  
*Código: 0181-UF03 (NA).*  
*Duración: 40 horas.*

- Plan de Marketing: El producto o servicio, la producción y los aprovisionamientos.
- Plan de Marketing: Definición del mercado y la comunicación. Procesos y estrategias en la comunicación. Plan de publicidad. Tipos de publicidad. Estrategias publicitarias. Plan de promoción de ventas. Plan de relaciones públicas.
- Plan de marketing: Definición de distribución, determinación de los precios, organización de las ventas.
- La organización funcional de la empresa. Los RRHH. La organización empresarial. La toma de decisiones. Los organigramas. El departamento de personal de la empresa. Política de selección. Contratación del personal. Elección del tipo de contrato. Trámites posteriores. El autoempleo. Gestión económica del personal. Costes sociales.

*Unidad Formativa: Estudio de viabilidad de proyectos de alojamientos turísticos.*

*Código: 0181-UF04 (NA).*  
*Duración: 30 horas.*

- Inversión y financiación. Estudio de viabilidad del proyecto.
- Necesidades de inversión de los proyectos empresariales. Elaboración del presupuesto de Tesorería.
- Financiación de los proyectos. Financiación propia. Financiación ajena. Costes de la financiación.
- Estimación y cálculo de magnitudes para la evaluación. Cuentas de resultados provisionales. Estimación de beneficios. Cálculo del Cash Flow.
- Métodos de evaluación de inversiones. Valor actual neto (VAN). Tasa interna de viabilidad (TIR). Periodo de recuperación (payback). Índice de rentabilidad. Balance de situación previsional y ratios económico financieros.
- Planificación de operaciones, documentación y presentación del proyecto.

- Planificación en la empresa.
- Trámites básicos para la constitución legal de la empresa. Formalización. Documentación y Puesta en marcha de la actividad empresarial.
- Presentación y comunicación de proyectos. Aplicación de la comunicación en la exposición y presentación de los proyectos de empresa.

**Módulo Profesional: Formación y orientación laboral.**  
**Código: 0182.**  
**Duración: 70 horas.**

*Unidad formativa: Nivel básico en prevención de riesgos laborales.*  
*Código: 0182-UF01 (NA).*  
*Duración: 30 horas.*

- Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad.
- Valoración de la relación entre trabajo y salud.
- El riesgo profesional. Análisis de factores de riesgo.
- Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.
- Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales.
- Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
- Organización de la gestión de la prevención en la empresa.
- Representación de los trabajadores en materia preventiva.
- Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.
- Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad, ambientales, ergonómicas y psicosociales.
- Valoración del riesgo.
- Adopción de medidas preventivas: su planificación y control.
- Medidas de prevención y protección individual y colectiva.
- Plan de prevención y su contenido.
- Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
- Elaboración de un plan de emergencia de una PYME.
- Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.
- Urgencia médica/primeros auxilios. Conceptos básicos.
- Formación de los trabajadores en materia de planes de emergencia y aplicación de técnicas de primeros auxilios.
- Vigilancia de la salud de los trabajadores.

*Unidad formativa: Relaciones laborales y Seguridad Social.*  
*Código: 0182-UF02 (NA).*  
*Duración: 20 horas.*

- 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.
- Condiciones de trabajo. Salario, tiempo de trabajo y descanso laboral.
- Recibo de salarios.
- Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.
- Representación de los trabajadores.
- Análisis de un convenio colectivo aplicable a un determinado ámbito profesional.
- Conflictos colectivos de trabajo.
- Nuevos entornos de organización del trabajo: subcontratación, teletrabajo entre otros.
- Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad, beneficios sociales entre otros.
- El sistema de la Seguridad Social como principio básico de solidaridad social.
- 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.
- La acción protectora de la Seguridad Social.
- La Seguridad Social en los principales países de nuestro entorno.
- Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo.

*Unidad formativa: Inserción laboral y resolución de conflictos.*

*Código: 0182-UF03 (NA).*

*Duración: 20 horas.*

- Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.
- El proceso de toma de decisiones.
- Definición y análisis de un sector profesional determinado dentro del ámbito territorial de su influencia, así como a nivel nacional.
- Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector dentro del ámbito territorial de su influencia, así como en el ámbito nacional y de la Unión Europea.
- Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.
- Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional. Identificación de los organismos locales, regionales, nacionales y europeos que facilitan dicha información.
- Identificación de itinerarios formativos en el ámbito local, regional, nacional y europeo.
- Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo: modelos de currículo vitae, currículo vitae europeo y entrevistas de trabajo. Otros documentos que facilitan la movilidad de los trabajadores en el seno de la Unión Europea: documento de movilidad.
- Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.
- Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.
- Clases de equipos según las funciones que desempeñan.
- Características de un equipo de trabajo eficaz.
- Habilidades sociales. Técnicas de comunicación verbal y no verbal.
- Documentación utilizada en las reuniones de trabajo: convocatorias, actas y presentaciones.
- La participación en el equipo de trabajo. Análisis de los posibles roles de sus integrantes.
- Conflicto: características, fuentes y etapas del conflicto.
- Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación, arbitraje, juicio y negociación.

**Módulo Profesional: Empresa e iniciativa emprendedora.**

**Código: 0183.**

**Duración: 70 horas.**

*Unidad formativa: Fomento de la cultura emprendedora y generación de ideas.*

*Código: 0183-UF01 (NA).*

*Duración: 20 horas.*

- Cultura emprendedora: fomento del emprendimiento, intraemprendimiento y emprendimiento social. Técnicas para generar ideas de negocios.
- Innovación y desarrollo económico. Principales características de la innovación en la actividad de las empresas de gestión de alojamientos turísticos.
- Factores claves de los emprendedores: iniciativa, creatividad y formación.
- La actuación de los emprendedores como empresarios y empleados de una PYME del sector de la gestión de alojamientos turísticos.
- El riesgo en la actividad emprendedora.

- Idea de negocio en el ámbito de una empresa de gestión de alojamientos turísticos.
- Concepto de empresario. Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial. Carácter emprendedor.
- Competencias básicas de creatividad, de comunicación, de liderazgo, entre otras.
- Características de la persona creativa. Técnicas que fomentan la creatividad.
- Reconocimiento de los estilos de mando y dirección. Aplicación en los diferentes ámbitos de la empresa.
- Concepto de motivación. Técnicas de motivación y su aplicación.
- Reconocimiento de las competencias laborales y personales de un emprendedor y de una persona empleada del sector de la gestión de alojamientos turísticos.

*Unidad formativa: Viabilidad económico-financiera de un plan de empresa.*

*Código: 0183-UF02 (NA).*

*Duración: 30 horas.*

- La empresa como sistema. Funciones básicas de la empresa.
- Viabilidad económica y viabilidad financiera de una PYME de la gestión de alojamientos turísticos.
- Análisis del entorno general y específico de una PYME del sector de la gestión de alojamientos turísticos.
- Relaciones de una PYME del sector de la gestión de alojamientos turísticos.
- La empresa en el ámbito internacional. El derecho de libre establecimiento en el seno de la Unión Europea.
- Elaboración de un plan de empresa.
- Análisis de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de una empresa del sector de la gestión de alojamientos turísticos.
- Contenidos de un Plan de Marketing.
- Identificación de las debilidades y fortalezas, DAFO.
- Tipos de empresa. Formas jurídicas.
- Elección de la forma jurídica.
- Descripción técnica del proceso productivo o la prestación del servicio. Recursos humanos.
- Definición de las fases de producción. Sistemas de mejora.

*Unidad formativa: Puesta en marcha de una empresa.*

*Código: 0183-UF03 (NA).*

*Duración: 20 horas.*

- La fiscalidad en las empresas: peculiaridades del sistema fiscal de la Comunidad Foral de Navarra.
- Trámites administrativos para la constitución de una empresa.
- Organismos e instituciones que asesoran en la constitución de una empresa.
- Concepto de contabilidad y nociones básicas.
- Concepto de función comercial y financiera.
- Operaciones contables: registro de la información económica de una empresa.
- Obligaciones fiscales de las empresas.
- Requisitos y plazos para la presentación de documentos oficiales.
- Gestión administrativa de una empresa de gestión de alojamientos turísticos.

#### ANEXO 4

##### Convalidaciones y exenciones

Convalidaciones entre módulos profesionales de títulos establecidos al amparo de la Ley Orgánica 1/1990 (LOGSE) y los establecidos en el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos al amparo de la Ley Orgánica 2/2006.

MÓDULOS PROFESIONALES INCLUIDOS EN CICLOS FORMATIVOS ESTABLECIDOS EN LOGSE 1/1990	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	0174. Dirección de alojamientos turísticos
Comercialización de productos y servicios turísticos	0173. Marketing turístico 0171. Estructura del mercado turístico
Primer idioma extranjero	0179. Inglés
Segundo idioma extranjero	0180. Segunda lengua extranjera
Formación y Orientación Laboral	0182. Formación y Orientación Laboral
Formación en Centros de Trabajo	0184. Formación en Centros de Trabajo

## ANEXO 5

*Correspondencia entre módulos profesionales y unidades de competencia**A) Correspondencia de las unidades de competencia 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. (*)

*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	UC0263-3: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas
0176. Recepción y reservas 0172. Protocolo y relaciones públicas	UC0264-3: Realizar las actividades propias de la recepción
0176. Recepción y reservas 0175. Gestión del departamento de pisos 0177. Recursos humanos en el alojamiento	UC0265-3: Gestionar departamentos del área de alojamiento
0174. Dirección de alojamientos turísticos	UC1042-2: Gestionar y comercializar servicios propios del alojamiento rural
0172. Protocolo y relaciones públicas 0175. Gestión del departamento de pisos	UC1067-3: Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente
0175. Gestión del departamento de pisos	UC1068-3: Supervisar los procesos del departamento de pisos
0179. Inglés	UC1057-2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas

## ANEXO 6

*Profesorado**A) Atribución docente.*

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

*B) Titulaciones equivalentes a efectos de docencia.*

CUERPOS	ESPECIALIDADES	TITULACIONES
Profesores de Enseñanza Secundaria	Formación y orientación laboral Empresa e iniciativa emprendedora	Diplomado en Ciencias Empresariales Diplomado en Relaciones Laborales Diplomado en Trabajo Social Diplomado en Educación Social Diplomado en Gestión y Administración Pública
	Hostelería y turismo	Diplomado en Turismo

*C) Titulaciones requeridas para los centros privados.*

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 7

## Espacios

Espacio formativo:

Aula polivalente
Taller de lavandería-lencería
Aula de recepción
Aula de alojamiento

F1311099

## 1.2. AUTORIDADES Y PERSONAL

## 1.2.2. Oposiciones y concursos. Oferta Pública de Empleo

**RESOLUCIÓN 479/2014, de 3 de marzo, del Director General de Función Pública, por la que se aprueba la lista provisional de aspirantes admitidos y excluidos en la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de las plazas del puesto de trabajo de Técnico de Hacienda al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos que resulten vacantes en el concurso de traslado convocado por Resolución 2272/2013, de 15 de octubre, del Director General de Función Pública, para la provisión de once vacantes, en tramitación y se modifica la base 5 de la convocatoria.**

Por Resolución 2348/2013, de 23 de octubre, del Director General de Función Pública, inserta en el Boletín Oficial de Navarra, número 222, de 18 de noviembre de 2013, se aprueba la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de las plazas del puesto de trabajo de Técnico de Hacienda al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos que resulten vacantes en el concurso de traslado convocado por Resolución 2272/2013, de 15 de octubre, del Director General de Función Pública, para la provisión de once vacantes, en tramitación.

Concluido el plazo de presentación de solicitudes, procede aprobar la lista provisional de aspirantes admitidos y excluidos en la convocatoria.

Asimismo procede modificar la composición del tribunal en lo que a Presidente y Secretario se refiere y designar a los miembros de la Comisión de Personal.

En consecuencia, y en ejercicio de las atribuciones que tengo asignadas por el Decreto Foral 30/2005, de 21 de febrero,

HE RESUELTO:

1.º Aprobar la lista provisional que figura como Anexo, de aspirantes admitidos y excluidos en la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de las plazas del puesto de trabajo de Técnico de Hacienda al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos que resulten vacantes en el concurso de traslado convocado por Resolución 2272/2013, de 15 de octubre, del Director General de Función Pública, para la provisión de once vacantes, en tramitación.

Los aspirantes excluidos, dentro de los diez días hábiles siguientes al de publicación de la lista provisional en el Boletín Oficial de Navarra, podrán formular reclamaciones y subsanar, en su caso, los defectos en que hubieran incurrido.

2.º Modificar la composición del tribunal que queda como sigue:

–Presidente: Don José Raúl Goñi Rodríguez, Director Gerente de la Hacienda Tributaria de Navarra.

Suplente: Don Luis Esain Equiza, Director del Servicio de Tributos Indirectos y Grandes Empresas de la Hacienda Tributaria de Navarra.

–Vocal: Don Rafael Santamaría Aquilué, Catedrático de Economía Financiera y Contabilidad de la Universidad Pública de Navarra.

Suplente: Don José Alberto Bayo Moriones, Catedrático de Organización de Empresas de la Universidad Pública de Navarra.

–Vocal: Don Rafael Lara González, Profesor Titular de Derecho Mercantil de la Universidad Pública de Navarra.

Suplente: Don José Francisco Alenza García, Profesor Titular de Derecho Administrativo de la Universidad Pública de Navarra.

–Vocal: María Pilar Ripa Ajona, designada a propuesta de la Comisión de Personal del organismo autónomo Hacienda Tributaria de Navarra.

Suplente: Alfonso Pérez Ruiz, designado a propuesta de la Comisión de Personal del organismo autónomo Hacienda Tributaria de Navarra.

–Vocal: Doña Begoña Lerga Iturbide, Técnico de Hacienda, adscrita a la Hacienda Tributaria de Navarra.

Suplente: Doña Celia de Vicente Semberoz, Técnico de Hacienda adscrita a la Hacienda Tributaria de Navarra.

–Vocal: Doña Teresa Sansa Villacampa, Técnico de Hacienda adscrita a la Hacienda Tributaria de Navarra.

Suplente: Doña Cristina Arce Urriza, Técnico de Hacienda adscrita a la Hacienda Tributaria de Navarra.

–Vocal-Secretario: Don Gonzalo Rubio Ezquieta, Técnico de Hacienda adscrito a la Hacienda Tributaria de Navarra.

Suplente: Don Adolfo Morales Gordo, Técnico de Administración Pública (Rama Jurídica) adscrito a la Hacienda Tributaria de Navarra.

3.º Trasladar la presente Resolución a los miembros del Tribunal y ordenar su publicación en el Boletín Oficial de Navarra, a los efectos oportunos.

Pamplona, 3 de marzo 2014.–El Director General de Función Pública, Gregorio Eguilaz Gogorza.

## ANEXO - OPOSICIÓN DE TÉCNICO DE HACIENDA

## Lista provisional de admitidos y excluidos

## Turno libre.

–Admitidos:

ABREGO ALCALDE, JESUS  
 ADOT ATAUN, MIRIAM  
 AGUERRI MARTINEZ, FELIX  
 AGUIRRE HERVAS, MARIA JOSE  
 AIZPUN MUSQUIZ, CRISTINA  
 ALFARO IRADIEL, ANDREA  
 ALONSO BERNARTE, ASIER  
 ALONSO GARCIA, LAURA  
 ANDUEZA NAUSIA, MONTSERRAT  
 ANDUEZA SOLA, MARIA  
 ANTUÑANO UNANUA, MARIA  
 ARDOIZ NAVARRO, ESTHER  
 ARNAL LUSARRETA, CARLOS JAVIER  
 AROCENA ANDUEZA, MARIA VIRGINIA  
 ARREGUI ODERIZ, IÑIGO  
 ARRONDO AGUIRRE, AMAYA ANA  
 ARRONDO SOLA, CRISTINA  
 ARTECHE URTASUN, SOFIA CORALI  
 ASIO GOICOECHEA, FABIAN  
 AYECHU URTASUN, FERNANDO  
 AZCONA ARRAIZA, SARA  
 AZKONA OROZ, ENEKO  
 BANDRES ARDANAZ, SANCHO  
 BARBERIA PEREZ, GARBIÑE  
 BELZA IGOA, IGNACIO  
 BELZUNCE LABIANO, JAVIER  
 BERMEJO RAZQUIN, GUILLERMO  
 BERRAONDO AZPARREN, IXONE  
 BESCOS ELIZALDE, JAVIER  
 BOQUERA BADIA, NEUS  
 BRODIE RUIZ, MIRIAM  
 BUENO ARROYO, BELEN  
 BUISAN AGUIRRE, MIRIAM  
 BURGUI AZNAREZ, ADRIANA  
 BUSTO AMEZQUETA, AMAIA  
 CASTAÑEDA CIAURRIZ, MARIA CARMEN  
 CENOZ GARAYOA, LAIDA  
 CORTAIRE MARCO, EDURNE  
 CUENCA GONZALEZ, JUAN JOSE  
 DE BENITO ORBAÑANOS, CARLA  
 DE FUENTES MORENO, GARBIÑE  
 DE PABLO FERNANDEZ, MARIA  
 DE VICENTE OLMEDO, MAITE  
 DEL CAMPO CRESPO, PABLO  
 DELGADO MARTINEZ, JOSE MIGUEL  
 DIAZ LOPEZ DE DICASTILLO, MARTA  
 ECAY OSABA, CRISTINA MARIA  
 ECHAMENDI LAZARO, JOSE IGNACIO  
 ECHARRI ZUDAIRE, SERGIO  
 ECHAVARRI LOPEZ, OSCAR  
 ECHEVERRI CELAYA, YOLANDA  
 ECHEVERRIA ANGULO, LETICIA  
 EGOZCUE RECALDE, OLGA  
 ERDOZAIN SALON, SERGIO  
 FERNANDEZ ELIZALDE, ANA MARIA  
 FERNANDEZ ESTANGA, NEREA  
 FERNANDEZ EZQUERRO, IÑIGO  
 FERNANDEZ POU, MARIA CRISTINA  
 FERNANDEZ SECO, CRISTINA CLARA  
 GABARI FERRI, DIEGO  
 GALAN DONLO, MAITE  
 GALAR EXPOSITO, IDOYA  
 GALBETE ZABALA, MARIA CRISTINA  
 GALDEANO PUERTO, FERMIN  
 GALDEANO PUERTO, MIGUEL ANGEL  
 GALIPIENZO HUGUET, GUILLERMO  
 GARCIA CASCANTE, MARIA ESPERANZA  
 GARCIA DE ESTEBAN, MARIA ASUNCION  
 GARCIA ERRANDONEA, ASIER  
 GARCIA HERNANDEZ, OLATZ  
 GARDE PALACIOS, JAVIER