

El «grado de utilización» expresa en tanto por ciento la ocupación del espacio en horas prevista para la impartición de las enseñanzas mínimas, por un grupo de alumnos, respecto de la duración total de estas enseñanzas y, por tanto, tiene sentido orientativo para el que definen las Administraciones Educativas al establecer el currículo.

En el margen permitido por el «grado de utilización», los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por otros grupos de alumnos que cursen el mismo u otros ciclos formativos u otras etapas educativas.

En todo caso, las actividades de aprendizaje asociadas a los espacios formativos (con la ocupación expresada por el grado de utilización) podrán realizarse en superficies utilizadas también para otras actividades formativas afines.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

6. Convalidaciones, correspondencias y acceso a estudios superiores

6.1 Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional:

Organización de tajos de obra.
Planes de seguridad en la construcción.
Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa.

6.2 Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral:

Replanteos de obra.
Organización de tajos de obra.
Planes de seguridad en la construcción.
Formación en centros de trabajo.
Formación y orientación laboral.

6.3 Acceso a estudios universitarios:

Arquitecto Técnico en Ejecución de Obras.
Ingeniero Técnico en Construcciones Civiles.
Ingeniero Técnico en Hidrología.
Ingeniero Técnico en Transportes y Servicios Urbanos.
Ingeniero Técnico en Aeropuertos y Transporte Aéreo.
Ingeniero Técnico en Mecanización Agraria y Construcciones Rurales.

5511 REAL DECRETO 2216/1993, de 17 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico superior en Alojamiento y las correspondientes enseñanzas mínimas.

El artículo 35 de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre de 1990, de Ordenación General del Sistema Educativo, dispone que el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, establecerá los títulos correspondientes a los estudios de formación profesional, así como las enseñanzas mínimas de cada uno de ellos.

Una vez que por Real Decreto 676/1993, de 7 de mayo, se han fijado las directrices generales para el establecimiento de los títulos de formación profesional y sus correspondientes enseñanzas mínimas, procede que el Gobierno, asimismo previa consulta a las Comunidades Autónomas según prevén las normas antes citadas, establezca cada uno de los títulos de formación profesional, fije sus respectivas enseñanzas mínimas y determine los diversos aspectos de la ordenación académica relativos

a las enseñanzas profesionales que, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las Administraciones educativas competentes en el establecimiento del currículo de estas enseñanzas, garanticen una formación básica común a todos los alumnos.

A estos efectos habrán de determinarse en cada caso la duración y el nivel del ciclo formativo correspondiente; las convalidaciones de estas enseñanzas y los accesos a otros estudios; los requisitos mínimos de los centros que impartan las correspondientes enseñanzas; las especialidades del profesorado que ha de impartirlas, así como, en su caso, de acuerdo con las Comunidades Autónomas, las equivalencias de titulaciones a efectos de docencia según lo previsto en la disposición adicional undécima de la Ley Orgánica de 3 de octubre de 1990, de Ordenación General del Sistema Educativo.

Por otro lado, y en cumplimiento del artículo 7 del citado Real Decreto 676/1993, de 7 de mayo, se incluye en el presente Real Decreto, en términos de perfil profesional, la expresión de la competencia profesional característica del título.

El presente Real Decreto establece y regula en los aspectos y elementos básicos antes indicados el título de Técnico superior en Alojamiento.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Educación y Ciencia, consultadas las Comunidades Autónomas y, en su caso, de acuerdo con éstas, con los informes del Consejo General de Formación Profesional y del Consejo Escolar del Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 17 de diciembre de 1993,

DISPONGO:

Artículo 1.

Se establece el título de Técnico superior en Alojamiento, que tendrá carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, y se aprueban las correspondientes enseñanzas mínimas que se contienen en el anexo al presente Real Decreto.

Artículo 2.

1. La duración y el nivel del ciclo formativo son los que se establecen en el apartado 1 del anexo.

2. Las especialidades exigidas al profesorado que imparta docencia en los módulos que componen este título, así como los requisitos mínimos que habrán de reunir los centros educativos son los que se expresan, respectivamente, en los apartados 4.1 y 5 del anexo.

3. En relación con lo establecido en la disposición adicional undécima de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, se declaran equivalentes a efectos de docencia las titulaciones que se expresan en el apartado 4.2 del anexo.

4. Para acceder a los estudios profesionales regulados en este Real Decreto, los alumnos habrán debido cursar las materias y/o contenidos de bachillerato que se indican en el apartado 3.6 del anexo.

5. Los módulos susceptibles de convalidación por estudios de formación profesional ocupacional o correspondencia con la práctica laboral son los que se especifican, respectivamente, en los apartados 6.1 y 6.2 del anexo.

Sin perjuicio de lo anterior, a propuesta de los Ministerios de Educación y Ciencia y de Trabajo y Seguridad Social, podrán incluirse, en su caso, otros módulos susceptibles de correspondencia y convalidación con la formación profesional y con la práctica laboral.

6. Los estudios universitarios a los que da acceso el presente título son los indicados en el apartado 6.3 del anexo.

Disposición final primera.

El presente Real Decreto, que tiene carácter básico, se dicta en uso de las competencias atribuidas al Estado en el artículo 149.1.30.^a de la Constitución, así como en la disposición adicional primera, apartado 2, de la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, del Derecho a la Educación; y en virtud de la habilitación que confiere al Gobierno el artículo 4.2 de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo.

Disposición final segunda.

Corresponde al Ministro de Educación y Ciencia y a los órganos competentes de las Comunidades Autónomas dictar, en el ámbito de sus competencias, cuantas disposiciones sean precisas para la ejecución y desarrollo de lo dispuesto en el presente Real Decreto.

Disposición final tercera.

El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid a 17 de diciembre de 1993.

JUAN CARLOS R.

El Ministro de Educación y Ciencia,
GUSTAVO SUAREZ PERTIERRA

ANEXO**INDICE**

1. Identificación del título:
 - 1.1 Denominación,
 - 1.2 Nivel.
 - 1.3 Duración del ciclo formativo.
2. Referencia del sistema productivo:
 - 2.1 Perfil profesional:
 - 2.1.1 Competencia general.
 - 2.1.2 Capacidades profesionales.
 - 2.1.3 Responsabilidad y autonomía.
 - 2.1.4 Unidades de competencia.
 - 2.1.5 Realizaciones y dominios profesionales.
 - 2.2 Evolución de la competencia profesional:
 - 2.2.1 Cambios en los factores tecnológicos, organizativos y económicos.
 - 2.2.2 Cambios en las actividades profesionales.
 - 2.2.3 Cambios en la formación.
 - 2.3 Posición en el proceso productivo:
 - 2.3.1 Entorno profesional y de trabajo.
 - 2.3.2 Entorno funcional y tecnológico.
3. Enseñanzas mínimas:
 - 3.1 Objetivos generales del ciclo formativo.
 - 3.2 Módulos profesionales asociados a una unidad de competencia:

Recepción y atención al cliente.
Regiduría de pisos.
Organización y control del alojamiento.
Comercialización de productos y servicios turísticos.

3.3 Módulos profesionales transversales:

Lengua extranjera.
Segunda lengua extranjera.
Relaciones en el entorno de trabajo.

3.4 Módulo profesional de formación en centro de trabajo.**3.5 Módulo profesional de formación y orientación laboral.****3.6 Materias del bachillerato que se han debido cursar para acceder al ciclo formativo correspondiente a este título.****4. Profesorado:****4.1 Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo.****4.2 Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia.****5. Requisitos mínimos de espacios e instalaciones para impartir estas enseñanzas.****6. Convalidaciones, correspondencias y acceso a estudios superiores:****6.1 Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional.****6.2 Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral.****6.3 Acceso a estudios universitarios.****1. Identificación del título**

- 1.1 Denominación: Alojamiento.
- 1.2 Nivel: Formación profesional de grado superior.
- 1.3 Duración del ciclo formativo: 1.400 horas.

2. Referencia del sistema productivo**2.1 Perfil profesional.****2.1.1 Competencia general.**

Administrar el área de alojamiento a partir de los objetivos generales del establecimiento, asegurando la acogida y atención del cliente y la correcta prestación de los servicios del área.

2.1.2 Capacidades profesionales.

— Dirigir el área de alojamiento, definiendo (en el marco de los planes generales de la empresa) los objetivos y planes del departamento, coordinando al personal a su cargo, evaluando y controlando las ventas, costes y rendimientos y elaborando el presupuesto del área.

— Organizar y gestionar el servicio de recepción, conserjería y comunicaciones, y llevar a cabo acciones tales como la atención directa al cliente, el registro de documentación y la comunicación telefónica.

— Organizar y supervisar las tareas de limpieza, lavado, arreglo y puesta a punto relativas al servicio de pisos, aseos públicos, lavandería y lencería de una instalación hotelera o similar, responsabilizándose de la decoración y ambientación y coordinando y supervisando las acciones de mantenimiento.

— Realizar acciones encaminadas a la elaboración del plan de «marketing» y a la publicidad y promoción del establecimiento, aplicando las técnicas de «marketing» necesarias.

— Optimizar la prestación del servicio según criterios de eficacia, economía y productividad, consiguiendo la satisfacción de las expectativas del cliente.

— Comunicarse, al menos en dos lenguas extranjeras, con clientes y personal de canales de distribución.

— Transmitir y reflejar la imagen de la empresa, tanto en los resultados de su trabajo como en las relaciones que mantenga con el exterior.

— Poseer una visión global e integrada de la prestación del servicio en los diferentes tipos de alojamientos, comprendiendo la función de las instalaciones y las dimensiones técnicas, organizativas, económicas y humanas de su trabajo en el proceso.

— Adaptarse a nuevas situaciones laborales generadas como consecuencia de los cambios producidos en las técnicas, organización laboral y aspectos económicos relacionados con el servicio de alojamiento.

— Mantener relaciones fluidas con los miembros del grupo funcional que coordina, responsabilizándose de la consecución de los objetivos asignados al grupo, respetando el trabajo de los demás, organizando y dirigiendo tareas colectivas y cooperando en la superación de las dificultades que se presenten.

— Mantener comunicaciones efectivas en el desarrollo de su trabajo con otras áreas o departamentos del establecimiento, interpretando órdenes e información, generando instrucciones claras e informando y solicitando ayuda a quien proceda cuando se produzcan contingencias.

— Actuar en condiciones de posible emergencia, transmitiendo con celeridad y serenidad las señales de alarma, dirigiendo las actuaciones de los miembros de su equipo y coordinando, en su caso, el plan de evacuación de los clientes del establecimiento y la aplicación de los medios de seguridad establecidos para prevenir o corregir riesgos a personas.

— Resolver problemas y tomar decisiones individuales sobre sus actuaciones o las de otros, identificando y siguiendo las normas establecidas procedentes, dentro del ámbito de su competencia y consultando dichas decisiones cuando sus repercusiones económicas de servicio o de coordinación con otras áreas sean importantes.

— Distinguir, ante situaciones no previstas en el área o departamento, cuándo debe consultar a otros —dirigiéndose a la persona adecuada— y cuándo debe respetar la autonomía de sus subordinados.

2.1.3 Responsabilidad y autonomía.

El Técnico Superior en Alojamiento se integrará en el equipo de mandos intermedios de un establecimiento turístico u hotelero que preste servicio de alojamiento.

2.1.5 Realizaciones y dominios profesionales.

Unidad de Competencia 1: organizar, gestionar y supervisar el servicio de recepción, conserjería y comunicaciones

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
1.1 Gestionar las reservas de modo que se obtenga el mayor índice de ocupación posible satisfaciendo los deseos y expectativas de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> — En la hoja de reservas ha recogido todos los datos necesarios sobre el cliente que se va a hospedar. — Al confeccionar el «planning» de reservas ha establecido la previsión de ocupación del alojamiento. — Ha procesado, obteniendo conclusiones operativas, la información adecuada obtenida de la gestión de reservas: <ul style="list-style-type: none"> Previsión de ocupación. Clientes no presentados. Modificaciones. Anulaciones. Datos de empresas y clientes. — Las conclusiones operativas se han trasladado a los departamentos o personas oportunos. — Ha propuesto pautas para mejorar la comercialización y el servicio.

Dependerá normalmente de un mando de nivel superior, del que recibirá instrucciones generales y al cual informará. Se responsabilizará de organizar el trabajo de un grupo de técnicos de hostelería a su cargo. Supervisará el cumplimiento de las tareas encomendadas a cada profesional.

Cooperará en trabajos que requieran la coordinación de actividades entre áreas o departamentos del establecimiento, tales como restauración, mantenimiento o control de calidad.

Este técnico es autónomo en las siguientes funciones o actividades generales:

Organización y control de las actividades de los departamentos del área de alojamiento que incluyen recepción, conserjería, comunicaciones, pisos, limpieza, lavandería y lencería. Definición del procedimiento de atención al cliente. Ejecución de las actividades propias del departamento de recepción. Solución de las demandas y quejas producidas en el trato con el cliente. Emisión de informes a requerimiento de sus superiores.

Puede ser asistido en:

Programación de acciones de mantenimiento y reparación de instalaciones.

Toma de decisiones en situaciones de emergencia. Realización de acciones publipromocionales.

Debe ser asistido:

Elaboración de instrucciones y procedimientos relacionados con el control de calidad.

Coordinación del servicio integral del establecimiento. Definición de objetivos, planes y presupuestos de su departamento.

Cambios de organización y puesta en marcha de nuevos procedimientos de trabajo derivados de la implantación de nuevos equipos y de sistemas informáticos, de comunicaciones y de seguridad.

2.1.4 Unidades de competencia.

1. Organizar, gestionar y supervisar el servicio de recepción, conserjería y comunicaciones.

2. Organizar y supervisar el servicio de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería, prestando asistencia técnica y operativa.

3. Planificar y controlar el área de alojamiento.

4. Organizar, ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales.

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
1.2 Formalizar las entradas y salidas de los clientes, atendiéndolos con diligencia y cortesía y generando la información que permita la programación de la prestación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> - Los clientes han sido atendidos con diligencia y cortesía. - Ha consultado el estado de habitaciones disponibles para su adecuada asignación, de acuerdo con la reserva o los deseos manifestados por el cliente a su llegada. - A la llegada de los clientes: Les ha dado la bienvenida. Ha emitido la documentación para su registro. Les ha informado sobre los distintos servicios del establecimiento. Les ha facilitado sus acreditaciones y los elementos de acceso a sus habitaciones. Ha encargado el traslado e instalación del equipaje y ha gestionado el acompañamiento del huésped adecuado a las circunstancias. Ha seguido las normas protocolarias que, en su caso, corresponda aplicar. - A la salida de los clientes: Ha comprobado la facturación de todos los servicios coordinadamente con los demás departamentos. Ha aplicado el sistema de pago convenido. Ha ordenado la recogida del equipaje, autorizando la salida. Ha despedido cortésmente al cliente, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando la materialización de futuras estancias.
1.3 Atender a los clientes durante su estancia, satisfaciendo sus expectativas y cumpliendo el estándar de calidad del establecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Ha utilizado al menos dos idiomas distintos al español para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua. - Ha prestado una buena atención al cliente durante su estancia, informándole sobre todos los servicios del hotel así como sobre los servicios y recursos turísticos del entorno. - Siempre que ha sido posible ha satisfecho los deseos del cliente con la mayor celeridad, respetando al propio tiempo las normas del establecimiento. - Ha tratado las quejas con eficacia, amabilidad y discreción, rectificando sus causas o asegurando una pronta solución. - Ha utilizado, al menos, dos idiomas distintos al español, para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua. - Ha prestado los servicios propios de recepción-conserjería, tales como: Correspondencia y mensajes. Despertador. Cambio de moneda extranjera. Alquiler de cajas de seguridad. Reserva de servicios en otros establecimientos. Alquiler de vehículos.
1.4 Formalizar la documentación y gestionar la información derivada de la operación de alojamiento de modo que pueda ser útil a la empresa y a otros departamentos, y permita un adecuado control económico-administrativo del establecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Al controlar individuos sospechosos o prevenir riesgos de incendios, robos y hurtos, o al advertir e informar sobre circunstancias inusuales, ha actuado adecuadamente y ha proporcionado seguridad a los huéspedes y buena imagen al establecimiento. - Ha obtenido, interpretado y trasladado a los departamentos oportunos la información derivada de la operación de alojamiento (reservas, llegadas, estancia, salidas y/o modificaciones que se hayan producido en el régimen contratado), facilitando así la coordinación, una mejor atención al cliente y la adaptación administrativa de las nuevas situaciones. - Al verificar los depósitos, prepagos, listas de morosos, etc., en coordinación con el departamento de administración, ha permitido establecer medidas correctas y aplicar un control contable adecuado. - Ha creado y mantenido bases de datos de empresas y clientes, facilitando al establecimiento la comunicación con éstos y una mejor comercialización.
1.5 Registrar, controlar y cobrar los servicios consumidos por los clientes y comprobar la producción general en los distintos puntos de venta del establecimiento, de modo que se pueda conocer su evolución económica para ejercer un adecuado control económico-administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> - Ha comprobado que los servicios prestados y su respectivo cobro se corresponden con lo pactado en su momento con el cliente o canal de distribución. - Al cuadrar y verificar diariamente todos los puntos de venta, ha hecho posible establecer los ingresos totales para el imprescindible control y aplicaciones administrativas, contables y fiscales (mano corriente). - Al controlar adecuadamente los servicios facturados ha permitido una agilización, seguridad y materialización del cobro, dando satisfacción al cliente.

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
<p>1.6 Atender las telecomunicaciones externas e internas de modo que los clientes y los departamentos las emitan y reciban las mismas con fiabilidad, prontitud y discreción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ha atendido las llamadas con amabilidad y cordialidad, potenciando la materialización de futuras estancias. - Ha utilizado, al menos, dos idiomas distintos al español para comunicarse con clientes y trabajadores de otras empresas que desconocen esta lengua. - Ha utilizado el medio más rápido de localización de clientes o miembros de la empresa. - Se ha asegurado de que la comunicación emitida o recibida ha llegado a sus destinatarios. - Ha tenido absoluta reserva en relación con las comunicaciones recibidas y/o emitidas. - Ha utilizado adecuadamente los medios técnicos disponibles (telefonía, megafonía, telefax y télex). - Ha facturado y cobrado, en su caso, el importe de los servicios de telecomunicación prestados a los clientes. - Ha registrado en los soportes correspondientes la realización de las comunicaciones que así lo requieran. - Ha controlado adecuadamente los equipos técnicos de telecomunicación y tarificación.
<p>1.7 Organizar los recursos necesarios para prestar el servicio de recepción, conserjería y comunicaciones, determinando una estructura eficiente que dé lugar a unos procesos adecuados y rentables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ha determinado la estructura del departamento que resulte más adecuada para conseguir la máxima eficiencia en la prestación del servicio a partir de los medios humanos, materiales y económicos disponibles. - Ha participado, asesorando a sus superiores, en la organización del espacio físico de recepción, conserjería y comunicaciones y en la determinación de los elementos materiales necesarios para los distintos procesos (mobiliario, maquinarias, equipos y soportes informáticos, medios de comunicación, etc.), de modo que se asegure un flujo de trabajo lo más correcto y rápido posible y se minimicen las tareas y circulaciones, teniendo en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> Las directrices de la empresa. La capacidad del establecimiento. El presupuesto económico. La relación eficacia-coste de cada elemento. Los principios básicos de ergonomía. La facilidad en el contacto y comunicación personal. Los medios humanos. El espacio físico disponible. El tipo de oferta de alojamiento. La seguridad e higiene en el trabajo. - Ha establecido los procedimientos específicos que se deben desarrollar en la prestación del servicio, teniendo en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> Las técnicas propias del área. Los medios disponibles. La estructura organizativa determinada. La capacidad del establecimiento. El tipo de cliente. - Ha determinado, aplicando las correspondientes técnicas, los sistemas de archivo, gestión interna de la información y organización de los soportes informativos utilizados en los departamentos de recepción, conserjería y comunicaciones. - Ha organizado el almacenamiento del material fungible necesario, implantando normas para los procesos de consumo y reposición. - Ha dotado al personal a su cargo de los instrumentos necesarios para llevar a cabo su trabajo de forma eficiente.

DOMINIO PROFESIONAL

a) Medios de prestación del servicio o de tratamiento de la información: equipos informáticos. «Software» específico. Equipos y material de oficina. Equipos de comunicaciones. Equipos e instrumentos de seguridad.

b) Principales resultados del trabajo: gestión de reservas. Facilitación del servicio de alojamiento requerido por el cliente. Atención a los clientes. Facturación y cobro de los servicios. Atención de las telecomunicaciones internas y externas. Información de gestión para la dirección del establecimiento.

c) Procesos, métodos y procedimientos: reservas, registro del cliente, apertura y cierre de facturas, comunicaciones internas y externas, cálculo de precios, facturación y cobro. Métodos de seguimiento y control de los servicios consumidos. Métodos de archivo y gestión de la información. Procedimientos de control y reposición de materiales y documentos. Métodos de control de caja. Procedimientos de búsqueda y localización de fallos e incidencias. Métodos de elaboración de informes y estadísticas. Métodos de organización del trabajo en recepción, conserjería y teléfonos. Métodos de control y mantenimiento de los equipos de seguridad.

d) Información: información a clientes sobre el funcionamiento y los servicios del establecimiento y sobre los servicios y recursos del entorno. Información interna referente a las políticas y programas de la empresa, a los procesos, procedimientos y métodos de operación y a los acuerdos y contratos con clientes. Información interdepartamental y jerárquica.

Esta información se puede facilitar a través de guías, instrucciones, órdenes, memorándum, circulares, memorias, informes, manuales, formularios, fichas, etc.

e) Personal y/u organizaciones destinatarias de los servicios resultantes: clientes en general. Empresas. Canales de distribución.

Unidad de Competencia 2: organizar y supervisar el servicio de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería, prestando asistencia técnica y operativa

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
<p>2.1 Controlar y mantener la dotación de lencería, materiales, utensilios, equipos y mobiliario necesarios para la prestación del servicio, de forma que se pueda conocer su cantidad y grado de rotación y conservación, y obtener el máximo provecho económico de los recursos disponibles.</p>	<p>— Al dirigir la formalización de los inventarios:</p> <p>Ha establecido los procedimientos más eficaces para valorar económicamente las existencias y pérdidas, y para confeccionar los planes de reposición y amortización.</p> <p>Ha asignado la realización de los registros de existencias y pérdidas a las personas más idóneas, dando las instrucciones con precisión y claridad.</p> <p>Ha decidido las fechas, horarios y tiempos más convenientes para su elaboración.</p> <p>Ha verificado los resultados de los registros haciendo, en su caso, los muestreos necesarios y ordenando las rectificaciones oportunas.</p> <p>Ha asegurado la actualización de los inventarios incorporando las reposiciones que se hayan producido.</p> <p>Ha informado a sus superiores y otros departamentos sobre la cantidad, nivel de consumo y grado de rotación y conservación de materiales, utensilios, equipos y mobiliario, valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición, y elaborando las correspondientes solicitudes.</p> <p>— Ha fijado las normas y procedimientos para asegurar una distribución correcta de los productos necesarios entre el personal del departamento.</p> <p>— Ha tomado las medidas de seguridad y control necesarias para evitar sustracciones, pérdidas y despilfarro, mal uso de materiales y «atenciones a clientes», requiriendo al personal dependiente para que haga las rectificaciones oportunas.</p> <p>— Ha establecido el control y reposición diarios de los productos de gran consumo o perecederos.</p>
<p>2.2 Programar, a partir del plan general de mantenimiento, las acciones de mantenimiento y reparación de las instalaciones, mobiliario y equipos de la zona de pisos y áreas públicas, y de los departamentos de lencería y lavandería, supervisando los resultados finales.</p>	<p>— Ha inspeccionado las áreas y/o departamentos de su responsabilidad, detallando los defectos apreciados, con una especial atención a las instalaciones y equipos de prevención y atención de incendios, y comunicando de forma inmediata al departamento responsable las necesidades urgentes de reparación.</p> <p>— De acuerdo con el plan general de mantenimiento, ha programado la realización de las acciones de mantenimiento y reparación, teniendo en cuenta:</p> <p>Las necesidades de disponibilidad de habitaciones.</p> <p>Las condiciones de seguridad e higiene.</p> <p>El grado de conservación de instalaciones, mobiliario y equipos, detectado en las inspecciones efectuadas y en la formalización de los inventarios.</p>
<p>2.3 Dirigir la decoración y ambientación de la zona de pisos y áreas públicas, de modo que el cliente disfrute de un entorno confortable y se ofrezca una imagen actualizada y acorde con el tipo de servicio del establecimiento.</p>	<p>— Ha solicitado los trabajos de mantenimiento y reparación necesarios mediante la formalización de los correspondientes partes escritos.</p> <p>— Ha realizado la supervisión final de los trabajos realizados, comprobando que cumplen los resultados previstos.</p> <p>— Ha formalizado un plan de decoración, de acuerdo con la dirección de alojamiento, estableciendo los elementos decorativos básicos, su renovación y su mantenimiento.</p> <p>— Al formalizar dicho plan de decoración ha tenido en cuenta:</p> <p>Las características del establecimiento: arquitectura exterior e interior, categoría, estilo, tipo de clientela actual o potencial.</p> <p>Los objetivos económicos y presupuestos de la entidad.</p> <p>La posible utilización de elementos decorativos en distintas temporadas.</p> <p>Las últimas tendencias en materia de decoración y ambientación.</p> <p>— Ha establecido un plan de trabajo y/o lista de servicios para determinar la frecuencia de limpieza y reposición de los elementos decorativos.</p>

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
<p>2.4 Organizar los recursos necesarios para la prestación del servicio de alojamiento en el departamento de pisos y áreas públicas, determinando una estructura eficiente que dé lugar a unos procesos adecuados y rentables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Ha determinado la estructura del departamento que resulte más adecuada para conseguir la máxima eficiencia en la prestación del servicio, a partir de los medios humanos, materiales y económicos disponibles. — Ha participado, asesorando a sus superiores, en la organización del espacio físico de los talleres de lavandería y lencería, y en la determinación de los equipos y elementos materiales necesarios para los distintos procesos, de modo que se asegure un flujo de trabajo lo más correcto y rápido posible y se minimicen las tareas y circulaciones, teniendo en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> Las directrices de la empresa. La capacidad del establecimiento. El presupuesto económico. La relación eficacia-coste de cada elemento. Los principios básicos de ergonomía. La facilidad en el contacto y comunicación personal. Los medios humanos. El espacio físico disponible. El tipo de oferta de alojamiento. La seguridad e higiene en el trabajo. — Ha establecido los procedimientos específicos que hay que desarrollar en la prestación del servicio, mediante un plan o manual básico de operaciones, teniendo en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> Las técnicas propias del área. Los medios disponibles. La estructura organizativa determinada. La capacidad del establecimiento. El tipo de cliente.
<p>2.5 Supervisar los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas comunes, asegurando un nivel óptimo de acabado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> — A través de los procedimientos establecidos se ha coordinado eficazmente con los departamentos interrelacionados correspondientes, para dar prioridad a la puesta a punto y al control de las habitaciones y áreas públicas que sean necesarias, y ha informado eficazmente de su disponibilidad. — Ha dado las instrucciones pertinentes de forma clara, comprobando que han sido asimiladas y ejecutadas por el personal dependiente. — Ha aplicado el procedimiento definido para el control de calidad de habitaciones, zonas comunes y áreas públicas: <ul style="list-style-type: none"> Comprobando que la limpieza, desinfección, orden y decoración son óptimos. Verificando que se han repuesto todas las atenciones a clientes. Asegurándose de que se han corregido las desviaciones, anomalías y/o fallos detectados. Bloqueando las habitaciones o zonas que no alcancen la calidad establecida.
<p>2.6 Supervisar los procesos de lavado y arreglo de lencería, ropa de clientes y ropa de personal, asegurando un nivel óptimo de acabado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Ha dado las instrucciones pertinentes de forma clara, comprobando que han sido asimiladas y ejecutadas por el personal dependiente. — Ha aplicado el procedimiento definido para el control de calidad de los procesos de lavado y arreglo de lencería, ropa de clientes y ropa de personal: <ul style="list-style-type: none"> Comprobando que la ropa se ha clasificado debidamente. Asegurándose de que el lavado, planchado y presentación se han hecho de acuerdo con las normas definidas. Comprobando que se han realizado correctamente los arreglos de costura necesarios. Verificando que se ha cuidado al máximo el detalle en la ropa de clientes. Retirando de uso hasta su restauración, lencería y ropa de personal que la necesite, dándoles de baja en el inventario si procede. Asegurándose de que se han corregido las desviaciones, anomalías y/o fallos detectados.

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
2.7 Prestar asistencia técnica y operativa en la puesta a punto de habitaciones y áreas comunes, así como en los procedimientos propios de lavandería y lencería, para facilitar el trabajo del personal dependiente y agilizar el proceso.	<ul style="list-style-type: none"> - Ha asistido y formado técnicamente al personal dependiente cuando ha sido oportuno. - Ha intervenido operativamente en el proceso cuando, por causas imprevistas y ante insuficiencias técnicas y cuantitativas del personal, ha sido necesario.
2.8 Atender las peticiones y las quejas planteadas por los huéspedes, bien directamente o a través de recepción, de modo que se les facilite el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre que ha sido posible ha satisfecho los deseos del cliente con la mayor celeridad, respetando, al propio tiempo, las normas del establecimiento. - Ha tratado las quejas con eficacia, amabilidad y discreción, rectificando sus causas, o asegurando una pronta solución. - Ha comunicado a los demás departamentos las modificaciones que se hayan producido en el acomodo y los servicios prestados a los clientes para adecuar administrativamente la nueva situación. - Ha actuado eficazmente en casos de emergencia accidente o enfermedad, tomando las medidas de información y preventivas necesarias, y administrando, en su caso, primeros auxilios. - Ha utilizado, al menos, dos idiomas distintos al español para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua.

DOMINIO PROFESIONAL

a) Medios de prestación del servicio o de tratamiento de la información: equipos informáticos. «Software» específico. Equipos y material de oficina. Instrumentos de telecomunicaciones. Equipos e instrumentos de seguridad. Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento. Equipos de limpieza y tratamiento de superficies. Equipos de lavandería, lencería y costura. Productos de limpieza. Dotación de lencería y ropa del establecimiento. Productos y «atenciones» para clientes.

b) Principales resultados del trabajo: arreglo y limpieza de habitaciones, áreas públicas, áreas de producción y zonas de personal. Lavado, arreglo y distribución de lencería, ropa de clientes y uniformes. Atención al cliente. Obtención de los niveles de calidad y garantía higiénico-sanitaria en los procesos de lavandería, lencería, planchado y costura. Control y mantenimiento de la dotación de lencería, materiales, utensilios, equipos y mobiliario. Control de las instalaciones del área. Información de gestión para la dirección del establecimiento.

c) Procesos, métodos y procedimientos: métodos de seguimiento y control de la calidad de limpieza, arreglo y decoración de habitaciones y áreas públicas, la calidad de lavado, arreglo y presentación de lencería y ropa; el mantenimiento y reparación de instalaciones, mobiliario y equipos. Los servicios contratados y/o requeridos

por el cliente. Métodos de archivo y gestión de la información. Procedimientos de confección y control de inventarios. Procedimientos de control de calidad en los suministros y en la prestación del servicio. Métodos de elaboración de informes y estadísticas. Métodos de organización del trabajo en el departamento de pisos. Métodos de control y mantenimiento de los equipos de seguridad.

d) Información: información a clientes sobre el funcionamiento y los servicios del establecimiento y sobre los servicios y recursos del entorno. Información interna referente a las políticas y programas de la empresa y a los procesos, procedimientos y métodos de operación. Información interdepartamental y jerárquica. Información externa sobre necesidades diarias/semanales a lavanderías industriales y empresas de limpieza de instalaciones y sobre uso y conservación de equipos, mobiliario, utensilios y materiales.

Soportes: instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías, manuales de operación, manuales de funcionamiento y mantenimiento de equipos de maquinaria de limpieza, lavado, planchado y costura, formularios, fichas e impresos normalizados, libro de objetos olvidados, etc.

e) Personal y/u organizaciones destinatarios de los servicios resultantes: clientes en general. Empresas de servicios externos.

Unidad de Competencia 3: planificar y controlar el área de alojamiento

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
3.1 Proponer, a su nivel, objetivos y planes para el departamento o área de su responsabilidad que sean viables y se puedan integrar en la planificación general del establecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Por medio de información directa y expresa ha accedido al conocimiento de los planes generales de la empresa y de los específicos que afectan a su área de actuación. - Ha definido los objetivos de carácter particular para el área o departamento de su responsabilidad, teniendo en cuenta la relación costes/resultados y los ha propuesto a sus superiores. - Ha planteado y desarrollado los programas para conseguir los objetivos fijados, previendo los medios humanos y materiales necesarios.
3.2 Confeccionar los presupuestos del departamento o área de su responsabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Ha cuantificado y periodificado los objetivos y sus programas, confeccionando los presupuestos económicos y de tesorería, aplicando técnicas de previsión y presupuestación. - Ha planteado a sus superiores jerárquicos dichos presupuestos, y ha considerado las observaciones que le hayan formulado para hacer modificaciones.

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
<p>3.3 Definir y organizar el equipo de personas necesario en su departamento o área en el marco de la planificación estratégica y las directrices recibidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ha identificado las necesidades de personal del departamento o área, en función de las actividades y programas que se deban ejecutar. - Ha colaborado con sus superiores en la definición de los puestos de trabajo del departamento, aportando información y propuestas sobre funciones, responsabilidades y relaciones funcionales. - Ha determinado y formalizado, en su caso, las modalidades de contratación más idóneas en función de las características de la actividad. - Ha identificado el procedimiento de selección adecuado. - Ha aplicado, en su caso, el procedimiento de valoración de personal necesario. - Ha distribuido el trabajo y ha confeccionado los turnos de trabajo, horarios, vacaciones y días libres del personal a su cargo.
<p>3.4 Dirigir y coordinar al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ha resuelto problemas y ha tomado decisiones de manera racional y sistematizada para llegar a resultados objetivos. - Ha identificado las necesidades de personal del establecimiento, área o departamento en función de los programas y actividades que se deban ejecutar. - Ha colaborado con sus superiores en la definición de los puestos de trabajo de su unidad o departamento, aportando información y propuestas sobre funciones, responsabilidades y relaciones funcionales. - Ha propuesto la contratación de personal para cubrir las necesidades detectadas, participando en el reclutamiento y en la selección de los candidatos. - Ha organizado y distribuido el trabajo y ha confeccionado los turnos, horarios, vacaciones y días libres del personal a su cargo. - Ha motivado al personal del departamento o área y ha promovido el trabajo en equipo y la iniciativa personal. - Ha transmitido oportunamente las instrucciones/órdenes pertinentes de forma clara, asegurándose de su perfecta comprensión. - Ha delegado en el personal dependiente la autoridad necesaria para que pueda llevar a cabo su trabajo, propiciando la creatividad e iniciativa personal, exigiendo oportunamente las responsabilidades que ello conlleva y corrigiendo las actitudes y acciones incorrectas. - Ha efectuado un seguimiento de la labor del personal a su cargo, estableciendo criterios de evaluación que permitan conocer su eficacia en el trabajo. - Ha propuesto a sus superiores la impartición en su área o departamento de programas de formación, información o desarrollo personal.
<p>3.5 Organizar, ejecutar y controlar en su departamento o área de responsabilidad la política de calidad definida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ha definido los requisitos del material y productos que se deben utilizar en su departamento o área de responsabilidad, determinando un procedimiento para controlar la calidad de estos suministros. - Ha determinado un procedimiento de control de la prestación del servicio de alojamiento, estableciendo puntos de referencia y sistemas de evaluación. - Se ha informado y/o ha recogido directamente información de los resultados de la aplicación de los procedimientos de control definidos. - Ha analizado los resultados del control, detectando posibles fallos y/o desviaciones respecto a los objetivos, informando a sus superiores y aplicando, en su caso, las medidas de corrección operativas.
<p>3.6 Evaluar y controlar las ventas, costes y rendimientos del departamento o área de su responsabilidad para un adecuado seguimiento económico-administrativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ha establecido un proceso de seguimiento adecuado del presupuesto de su departamento o área de responsabilidad, para comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos económicos. - Ha evaluado las ventas del área de alojamiento mediante el análisis de la facturación y los informes de los departamentos a su cargo. - Ha realizado los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos y ha propuesto medidas correctivas. - Teniendo en cuenta la evaluación de los resultados económicos de su departamento, ha asesorado o intervenido en la fijación de los nuevos precios del servicio de alojamiento de modo que éstos se ajusten a las expectativas y necesidades del mercado. - Ha informado sobre los resultados económicos de su área de responsabilidad a las personas y departamentos correspondientes en el tiempo y forma adecuados.

DOMINIO PROFESIONAL

a) Medios de prestación del servicio o de tratamiento de la información: equipos informáticos. «Software» específico.

b) Procesos, métodos y procedimientos: técnicas de planificación de la actividad del área. Métodos de archivo y gestión de la información. Normas de procedimiento administrativo. Técnicas de presupuestación y análisis de costes. Técnicas de elaboración de documentos. Técnicas de comunicación. Técnicas de acogida y atención al cliente. Procedimientos de control de calidad. Técnicas de gestión de recursos humanos.

c) Información que maneja: plan estratégico de la empresa. Información económico-administrativa de la empresa. Plan de calidad de la empresa. Inventarios de material y equipamiento. Fichero de clientes y de proveedores. Registro de personal. Disposiciones legales y convenios colectivos.

d) Resultados intermedios: definición de los objetivos del área de alojamiento. Previsión de necesidades de recursos humanos y materiales. Elaboración y distribución de la información que deben recibir los distintos departamentos sobre el área de alojamiento. Definición de los puestos de trabajo del área de alojamiento. Gestión y control del presupuesto del área de alojamiento. Evaluación del funcionamiento y resultados del área y elaboración de los informes correspondientes.

e) Principales resultados del trabajo: planificación y organización eficiente del área de alojamiento. Dirección y coordinación del personal dependiente. Organización, ejecución y control en su área de la política de calidad del establecimiento.

f) Personas y/u organizaciones destinatarias de los servicios: superiores jerárquicos. Jefes de departamentos a los que afecte su gestión. Empleados y sus representantes laborales y sindicales. Empresas que prestan servicios complementarios para el establecimiento. Clientes.

Unidad de Competencia 4: organizar, ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
4.1 Recoger y analizar información que sea útil para la definición del plan de «marketing» del establecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> — Ha identificado y seleccionado fuentes de información primarias (encuestas, reuniones y otras) utilizadas para la obtención de información sobre el mercado, producto, precio y distribución del servicio de alojamiento propio y de la competencia. — Ha identificado y seleccionado fuentes de información secundarias, tanto internas (departamentos de la organización) como externas (organismos, publicaciones, etc.), obteniendo datos referidos al mercado, producto, precio y distribución del servicio de alojamiento propio y de la competencia. — Ha seleccionado y diseñado el método para la recogida de datos. — Ha analizado la información recogida mediante la utilización de los métodos adecuados (técnicas estadísticas, contraste de hipótesis, análisis de probabilidades, etc.). — Ha obtenido conclusiones y las ha recogido de forma clara y concisa en un informe, trasladándolo a los responsables de la definición del plan de «marketing» del establecimiento y a los departamentos oportunos. — Ha aportado ideas y sugerencias a los responsables de la definición y desarrollo del plan de «marketing» acerca de: <ul style="list-style-type: none"> La selección del público objetivo. La especificación de las características del servicio. La selección de los canales de distribución. Las actuaciones de promoción dentro y fuera del establecimiento. El diseño y preparación de los materiales gráficos de promoción. Los medios y soportes publicitarios.
4.2 Organizar, preparar y controlar la acción publicitaria en su departamento o área de responsabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> — Las acciones publicitarias definidas: <ul style="list-style-type: none"> Determinan los recursos humanos óptimos. Definen los recursos materiales precisos. Identifican el medio adecuado en función de la acción. — Ha seleccionado las personas que llevarán a cabo las acciones publicitarias previstas en su departamento o área de responsabilidad y ha organizado las actividades informativas y formativas necesarias para que cuenten con los conocimientos y capacitación previstos. — Ha asignado al personal involucrado las acciones y tareas previstas en el programa, controlando el desempeño y dando las orientaciones convenientes para asegurar la ejecución de las acciones de acuerdo al programa elaborado — Ha realizado visitas publicitarias a clientes actuales y/o potenciales y ha distribuido material publicitario y ofertas. — Ha controlado el desarrollo de la acción publicitaria en su área de responsabilidad informando al departamento correspondiente en el tiempo y forma adecuados.

DOMINIO PROFESIONAL

a) Medios de producción o de tratamiento de la información: ordenador personal. «Software» (aplicaciones para tratamiento de la información, autoedición y tratamiento de la imagen). Equipos audiovisuales.

b) Materiales empleados: material de oficina y de informática diverso. Impresos.

c) Resultados del trabajo: análisis y conclusiones sobre el mercado, producto, precio y canales de distribución. Bases de datos de clientes potenciales. Acciones publicitarias. Ofertas y propuestas de colaboración a clientes. Captación efectiva de operaciones y clientes (acuerdos de colaboración, contratos, ...). Informes finales sobre la ejecución y resultados de los programas publicitarios.

d) Procesos, métodos y procedimientos: obtención y acopio de datos del mercado. Segmentación y selección del mercado. Técnicas de «marketing». Seguimiento y control del desarrollo de los programas de la acción publicitaria. Evaluación de los resultados de los programas.

e) Información que maneja: datos acerca del mercado, producto, precio y canales de distribución. Directorios y soportes similares de colectivos diversos, asociaciones, sectores económicos, etc. Bases de datos propios originados en el ejercicio de la actividad de la empresa. Reportes internos.

f) Personal y/u organizaciones destinatarias de los servicios resultantes: personal a su cargo. Superiores jerárquicos. Departamentos de la empresa. Clientes actuales y potenciales.

2.2 Evolución de la competencia profesional.

2.2.1 Cambios en los factores tecnológicos organizativos y económicos

Los cambios producidos en la sociedad actual han supuesto variaciones en las motivaciones de los turistas. El alojamiento, al ser una pieza clave de la oferta turística, sufre los mismos procesos de cambio y adaptación a la demanda que las demás empresas del sector. Así, tendrá que adaptar sus servicios a los nuevos gustos y expectativas de esta demanda, principalmente en los aspectos referidos a:

- Calidad y personalización de las prestaciones.
- Confort y estética ambiental.
- Diversificación de los servicios.

Estos factores son decisivos para permanecer en el mercado y diferenciarse de la competencia, intensificados, además, por las consecuencias a las que da lugar la integración europea.

Todo ello determina una tendencia creciente a la concentración empresarial que permite unificar esfuerzos y mantener una postura más competitiva en el mercado.

La aparición de nuevas tecnologías de comunicación y de comercialización y los grandes avances en los medios de transporte, están influyendo notablemente en la evolución de las actividades de alojamiento. Estos avances dotan de gran rapidez y agilidad a todas las gestiones propias de la actividad, e incluso determinan cambios y diferentes estructuras organizativas en los establecimientos, por ejemplo, la tendencia a unificar los departamentos de recepción y conserjería.

Cabe señalar la influencia que tienen desde el punto de vista económico, organizativo y funcional las nuevas tecnologías aplicadas en los procesos de arreglo y limpieza de instalaciones (habitaciones, áreas comunes, zonas de servicio, etc.) y el lavado y puesta a punto de ropa y lencería, así como las nuevas calidades de los tejidos que facilitan su utilización, mantenimiento y conservación.

2.2.2 Cambios en las actividades profesionales.

El Técnico Superior en Alojamiento es una figura emergente que tiene dos grandes áreas de desarrollo de su actividad, los alojamientos turísticos y los alojamientos no turísticos.

La tendencia a la subcontratación de algunos servicios propios del alojamiento (seguridad, animación, mantenimiento, lavandería) determina que su labor profesional se oriente, cada vez más, hacia la coordinación del personal a su cargo, la atención personalizada al cliente, el mantenimiento y la mejora de los estándares de calidad, la diversificación de los servicios y la comercialización del establecimiento.

2.2.3 Cambios en la formación.

Esta figura se caracteriza por su labor de coordinación e integración de un equipo humano que trabaja en distintos departamentos, o incluso en otras empresas (en el caso de subcontratación de servicios). Esto determina que su formación se orientará de forma creciente hacia la gestión y la administración y no tanto hacia el conocimiento de técnicas de trabajo concretas.

Además tendrá que adaptarse al entorno donde se desarrolle su labor profesional, mantenerse informado de la situación del mercado, profundizar en el conocimiento de diferentes tipologías de alojamientos y manejar las nuevas tecnologías de información y comercialización que vayan surgiendo en cada momento.

La creciente internacionalización de la oferta y demanda turística aconseja la inclusión de un segundo idioma en la formación de este técnico cuyo dominio tendrá, asimismo, importancia creciente en la competencia profesional y en sus posibilidades de inserción.

2.3 Posición en el proceso productivo.

2.3.1 Entorno profesional y de trabajo.

Esta figura ejercerá su trabajo, principalmente, en el sector de «Hostelería y Turismo», dentro del área de alojamiento, en los departamentos de recepción-conserjería, comunicaciones, pisos y áreas públicas.

Además, tiene un importante espacio profesional en alojamientos no turísticos.

Los principales subsectores en que puede desarrollar su actividad son:

- Alojamientos turísticos que comprenderían los siguientes tipos de establecimientos:

Hotelería tradicional.

Campings.

Apartamentos turísticos.

Ciudades de vacaciones.

Establecimientos de «Time-sharing».

Nuevas fórmulas de alojamiento.

- Alojamientos no turísticos, que incluyen aquellos establecimientos, públicos o privados, que ofrecen sus servicios a una clientela diferente de la turística (hospitales, residencias de ancianos, colegios mayores...).

El Técnico Superior en Alojamiento se integrará en el equipo de mandos intermedios de un establecimiento turístico u hotelero que preste servicio de alojamiento. Dependerá normalmente de un mando de nivel superior, del que recibirá instrucciones generales y al cual informará. Se responsabilizará de organizar el trabajo de un grupo de técnicos de hostelería a su cargo. Supervisará el cumplimiento de las tareas encomendadas a cada profesional.

Cooperará en trabajos que requieran la coordinación de actividades entre áreas o departamentos del establecimiento, tales como restauración, mantenimiento o control de calidad.

2.3.2 Entorno funcional y tecnológico.

Esta figura se ubica en las funciones/subfunciones de gerencia de pequeños establecimientos, producción y distribución del servicio, gestión administrativa, control de calidad y ejecución de acciones publicitarias.

Las técnicas y conocimientos tecnológicos abarcan:

Gestión de alojamiento: planificación de la actividad, elaboración de instrucciones, gestión de recursos humanos, calidad del servicio y legislación turística.

Prestación del servicio de recepción: organización de recursos humanos y materiales, técnicas y procesos administrativos aplicados a la recepción.

Prestación del servicio de pisos y áreas públicas: organización de recursos humanos y materiales, operaciones de puesta a punto del servicio.

Acciones comerciales: políticas de «marketing» y técnicas publicitarias aplicadas.

Atención al cliente: técnicas de comunicación y expresión y habilidades sociales.

Idiomas.

Ocupaciones, puestos de trabajo tipo más relevantes.

A título de ejemplo y con fines de orientación profesional, se enumeran a continuación un conjunto de ocupaciones o puestos de trabajo que podrían ser desempeñados adquiriendo la competencia profesional definida en el perfil del título:

Director del área de alojamiento, jefe de recepción, jefe de reservas, recepcionista, encargado de comunicaciones, gobernante/a, subgobernante/a, encargado/a de lavandería y lencería, relaciones públicas, promotor/a de alojamiento, encargado/a de camping, recepcionista de camping.

3. Enseñanzas mínimas

3.1 Objetivos generales del ciclo.

Evaluar los servicios que prestan las diferentes tipologías de alojamientos, estimando la función de los recursos humanos en la organización y las necesidades de recursos materiales.

Analizar las funciones de planificación, organización y control empresarial en el área de alojamiento, desarro-

llando sus procedimientos específicos en el marco de su competencia.

Analizar y desarrollar los procesos de prestación del servicio de alojamiento, identificando, describiendo y/o aplicando las principales operaciones, los equipos y materiales, los procedimientos de trabajo correctos y la rentabilidad de los procesos.

Evaluar diferentes estrategias de comercialización de los servicios de alojamiento, estimando las acciones de comunicación que mejor se adaptan a situaciones de mercado concretas.

Dominar estrategias de comunicación para transmitir y recibir información correctamente y resolver situaciones conflictivas, tanto en el ámbito de las relaciones en el entorno de trabajo como en las relaciones con los clientes, expresándose de forma correcta, al menos, en dos lenguas extranjeras.

Evaluar, definir o realizar procesos de control de calidad del servicio de alojamiento, identificando las características de calidad más significativas de este servicio.

Sensibilizar a los demás respecto de los efectos negativos que sobre la salud personal y colectiva y sobre el confort de los clientes pueden producirse por el incumplimiento de las normas higiénico-sanitarias o de las normas de seguridad, estimando y proponiendo medidas o protecciones para prevenir riesgos o mejorar las condiciones de seguridad.

Comprender el marco legal, económico y organizativo que regula y condiciona la actividad turística, identificando los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.

Actuar, utilizando con autonomía los conocimientos técnicos y el saber hacer necesario, proponiendo mejoras en los procedimientos establecidos y soluciones a las contingencias del trabajo.

Analizar, adaptar y, en su caso, generar documentación técnica para la mejor información y orientación del personal colaborador dependiente.

Seleccionar y valorar críticamente las diversas fuentes de información relacionadas con su profesión, que le permitan el desarrollo de su capacidad de autoaprendizaje y posibiliten la evolución y adaptación de sus capacidades profesionales a los cambios tecnológicos y organizativos del sector.

Desarrollar la iniciativa, el sentido de la responsabilidad, la identidad y la madurez profesional que permitan mejorar la calidad del trabajo y motivar hacia el perfeccionamiento profesional.

3.2 Módulos profesionales asociados a una unidad de competencia.

Módulo profesional 1: recepción y atención al cliente

Asociado a la Unidad de Competencia 1: organizar, gestionar y supervisar el servicio de recepción, conserjería y comunicaciones

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
1.1 Analizar y explicar las estructuras organizativas y funcionales más frecuentes de los departamentos de recepción.	<ul style="list-style-type: none"> — Describir los objetivos y funciones propios del departamento. — Explicar diferentes formas de organización del departamento de recepción. — Confeccionar organigramas representativos del departamento de recepción según los diferentes tipos de alojamiento. — Identificar sobre un gráfico la ubicación de los elementos materiales de un departamento de recepción, en función de diferentes tipos y características del alojamiento, justificando su distribución según criterios de ergonomía y fluidez del trabajo. — Explicar las relaciones interdepartamentales de la recepción dentro de una entidad de alojamiento. — Identificar los criterios que marcan las prioridades en la realización del trabajo en el departamento.

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
1.2 Manejar los equipos de ofimática y comunicaciones, y explotar las aplicaciones informáticas propias de la recepción, justificando su utilización en función de los diferentes tipos de alojamiento.	<ul style="list-style-type: none"> — Identificar los equipos de oficina, de telecomunicaciones, audiovisuales y las principales aplicaciones informáticas utilizados en las empresas de alojamiento. — Relacionar el uso de estos equipos y de estas aplicaciones informáticas con los diferentes tipos y características de los alojamientos. — Describir los pasos necesarios para comprobar que el sistema informático funciona. — Introducir y registrar datos en un «software» multiuso atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad. — Explicar los pasos para recuperar por impresión y en pantalla la información archivada en el «software» multiuso. — Elaborar, mediante una aplicación informática y a partir de una serie de datos: «plannings» de reservas, previsiones de ocupación, estadillos de control de estado de las habitaciones, resúmenes de producción de los departamentos y estado de las cuentas de clientes.
1.3 Analizar y aplicar los procedimientos de gestión de la información que se utilizan en un departamento de recepción.	<ul style="list-style-type: none"> — Identificar la documentación propia de un departamento de recepción. — Describir los circuitos internos y externos de la información y documentación generada por las operaciones realizadas en el departamento. — Describir los métodos de obtención, archivo y difusión de la información generada en un departamento de recepción. — En supuestos prácticos de formalización de documentos: <ul style="list-style-type: none"> Identificar, en su caso, la normativa vigente aplicable. Seleccionar el documento apropiado para cada operación. Explicar los diversos conceptos/partes que componen el documento. Proponer el diseño de modelaje de documentos relacionándolo con las necesidades de información. Cumplimentar el documento. Elaborar informes para la tramitación y gestión de reclamaciones.
1.4 Analizar los procesos de reserva, de entrada/salida, de estancia, los servicios del departamento de recepción-conserjería-comunicaciones y aplicar los procedimientos y operaciones idóneos para su puesta en práctica.	<ul style="list-style-type: none"> — Identificar las fuentes y los procedimientos de reservas. — Distinguir los procedimientos aplicables a las fases de entrada, estancia y salida de un cliente en un establecimiento de hospedaje. — Describir los servicios que habitualmente presta un departamento de recepción-conserjería-comunicaciones durante la estancia de los clientes. — Explicar los diferentes medios de pago legales. — Calcular la convertibilidad de las monedas extranjeras. — Identificar la normativa vigente aplicable a los contratos de reserva. — En supuestos prácticos: <ul style="list-style-type: none"> Interpretar la situación de un establecimiento a partir del estado de las reservas y deducir actuaciones. Realizar operaciones de facturación y cobro. Realizar los registros y cálculos pertinentes en la «mano corriente» e interpretar los resultados. Analizar los datos estadísticos derivados del funcionamiento de un departamento de recepción e interpretar los resultados.
1.5 Analizar las situaciones más habituales de solicitud de información y presentación de reclamaciones y quejas por parte de los clientes en el departamento de recepción, y aplicar el tratamiento más adecuado.	<ul style="list-style-type: none"> — Explicar los tipos de demanda de información más usuales en la recepción de un establecimiento de hospedaje. — Describir distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto. — Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección al consumidor. — Relacionar el uso de las técnicas de comunicación con las situaciones analizadas. — En demandas de información simuladas: <ul style="list-style-type: none"> Identificar, seleccionar y analizar información turística y/o de interés general según las situaciones, explicando su contenido y finalidad. Resolver necesidades de información, directamente y a través del teléfono, adaptándola según tipos de establecimientos y clientes.

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>— En supuestos prácticos de presentación de reclamaciones: Simular la resolución del conflicto entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva. Informar y asesorar adecuadamente sobre los derechos y posibles acciones que se deben emprender para la presentación de una reclamación. Determinar cuándo procede el registro de la consulta y/o reclamación presentada.</p>

CONTENIDOS BASICOS (duración 125 horas)

a) El departamento de recepción.

Objetivos.

Estructura organizativa y funcional.

b) Gestión de reservas.

Contrato de reserva.

Tratamiento de reservas.

Análisis del estado de reservas.

c) Atención al cliente.

Habilidades sociales aplicadas a la recepción.

Técnicas de protocolo e imagen personal.

Tipologías de clientes.

Información de los servicios del hotel desde la recepción.

La protección de consumidores y usuarios en España y en la CEE.

Reclamaciones y denuncias en establecimientos de hospedaje.

d) Servicios prestados por el departamento.

La conserjería.

El control de clientes.

El servicio de noche en la recepción.

e) Las comunicaciones.

El servicio de comunicaciones.

Comunicaciones internas y externas.

f) Técnicas y procesos administrativos aplicados.

Documentación.

Facturación y «mano corriente».

Cobro, crédito y operaciones de caja.

Medios de pago.

Operaciones con moneda extranjera.

g) El servicio de información sobre el entorno.

Recursos naturales y culturales.

Infraestructuras y servicios de la zona.

Módulo profesional 2: regiduría de pisos

Asociado a la Unidad de Competencia 2: organizar y supervisar el servicio de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería, prestando asistencia técnica y operativa

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>2.1 Analizar y explicar las estructuras organizativas y funcionales de los departamentos de pisos y áreas comunes, lavandería y lencería.</p>	<p>— Describir los objetivos y funciones propios del departamento. — Describir los distintos sistemas organizativos aplicables al departamento y proponer los más idóneos en función de diferentes tipos de establecimientos, su capacidad y categoría. — Confeccionar organigramas representativos del departamento según los diferentes tipos de alojamiento — Explicar la información y la documentación derivada del funcionamiento del departamento. — Describir los circuitos y cauces de circulación de dicha información y documentación. — Identificar los criterios que marcan prioridades en la realización del trabajo en el departamento. — Explicar las relaciones interdepartamentales del departamento dentro de una entidad de alojamiento.</p>
<p>2.2 Analizar el empleo de los equipos y materiales más utilizados para la limpieza y tratamiento de superficies y para la higienización y mantenimiento de ropa en empresas de alojamiento.</p>	<p>— Identificar, seleccionar y justificar el uso de equipos y materiales de limpieza y tratamiento de superficies, lavandería, lencería y costura, atendiendo al tipo de establecimiento. — Describir los tratamientos de limpieza y mantenimiento específicos de elementos ornamentales y decorativos. — Manejar correctamente los equipos antes descritos. — Identificar sobre un gráfico la ubicación de los elementos materiales de un departamento de lavandería y lencería en función de diferentes tipos y características de alojamientos, justificando su distribución según criterios de ergonomía y fluidez del trabajo.</p>

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>2.3 Escoger y combinar mobiliario, revestimientos y elementos decorativos en función de su confort, rentabilidad y funcionalidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Describir los estilos arquitectónicos más significativos. - Describir las características de los estilos y tipos de mobiliario, revestimientos y elementos decorativos más utilizados en empresas de alojamiento y relacionarlas con diferentes tipos de establecimientos, su capacidad, categoría y ubicación. - Interpretar y explicar el significado psicológico de los colores y su impacto en la comunicación visual. - Describir las características de resistencia y mantenimiento de las variedades de flores y plantas de uso habitual en un establecimiento. - Identificar las normas básicas de distribución y combinación del mobiliario, iluminación y elementos decorativos. - Realizar arreglos florales y de elementos decorativos en relación con las estaciones del año y los eventos específicos.
<p>2.4 Explicar las competencias que, en materia de mantenimiento de instalaciones, tiene un departamento de pisos y áreas comunes, lavandería y lencería.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Describir los objetivos y funciones del departamento de mantenimiento en un establecimiento de hospedaje. - Explicar la estructura básica de un plan general de mantenimiento en función de las instalaciones propias de una empresa de alojamiento. - Describir los procedimientos de comunicación y coordinación que en esta materia se establecen entre los departamentos de mantenimiento, pisos y recepción. - Simular la revisión de instalaciones que debe realizar una gobernanta, y cumplimentar los documentos de control y comunicación.
<p>2.5 Analizar los sistemas de conservación, reposición y control de las dotaciones de lencería, materiales, equipos y mobiliario, que permiten evaluar su grado de aprovechamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Citar y clasificar los utensilios, productos, materiales y piezas de lencería más usuales en un establecimiento de hospedaje. - Explicar los procedimientos de mantenimiento, reposición y control de la dotación. - Describir modelos de ficha de almacén y procedimientos para su cumplimentación. - En casos simulados: <ul style="list-style-type: none"> Determinar las cantidades mínimas de materiales y productos de limpieza y los mínimos de uso y reserva de ropa. Elaborar propuestas de reposición, haciendo constar cantidades, especificaciones técnicas y estimación de costes. Elaborar inventarios y presentarlos correctamente. Registrar y valorar las existencias utilizando los métodos más habituales (LIFO, FIFO y PMP).
<p>2.6 Analizar los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas que permiten optimizar el rendimiento de este servicio en establecimientos de hospedaje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar métodos y sistemas de limpieza y tratamiento de diferentes superficies. - Describir procesos completos de limpieza y puesta a punto de habitaciones (de salida, ocupadas o coberturas) en diferentes tipos de establecimientos, caracterizándolos por sus operaciones, equipos, útiles y material necesario. - Describir procesos completos de limpieza y puesta a punto de áreas comunes en diferentes tipos de establecimientos, caracterizándolos por sus operaciones, equipos, útiles y material necesario.
<p>2.7 Analizar los procesos de lavado y arreglo de lencería y ropa que permiten optimizar el rendimiento de este servicio en establecimientos de hospedaje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar criterios y métodos de clasificación de ropa y lencería. - Identificar métodos y sistemas de lavado, planchado, costura y presentación de lencería y ropa. - Describir mecanismos de control que garanticen un correcto servicio de lavandería y lencería. - A partir de un supuesto dado, seleccionar el método y los productos apropiados para el lavado, planchado y presentación de la ropa.

CONTENIDOS BASICOS (duración 60 horas)

a) El departamento de pisos, áreas comunes, lavandería y lencería.

Objetivos.

Estructura organizativa y funcional.

Habitaciones de clientes. Zonas nobles. Zonas de servicio.

b) Técnicas y procesos administrativos aplicados.

Documentación.

c) Gestión de existencias.

Dotación, almacén e inventarios.

Métodos de control de existencias.

d) Procesos y métodos de limpieza y puesta a punto.

El agua.

Instalaciones y equipos.

Procesos y métodos de limpieza y tratamiento de superficies.

Procesos y métodos de higienización de ropa. Tipos de fibra.
 Productos de limpieza.
 e) Plan de mantenimiento.
 Instalaciones de una empresa de alojamiento.

El departamento de mantenimiento: objetivos y funciones.
 f) Decoración.
 Mobiliario de pisos y áreas públicas.
 Revestimientos.
 Técnicas decorativas.

Módulo profesional 3: organización y control del alojamiento

Asociado a la Unidad de Competencia 3: planificar y controlar el área de alojamiento

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>3.1 Analizar la estructura organizativa, funcional y el entorno de relaciones de los distintos tipos de alojamientos turísticos y no turísticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Clasificar y caracterizar las diferentes fórmulas de alojamiento en función de: <ul style="list-style-type: none"> Tipo de servicio. Características básicas. Tipologías de clientela. Normativa europea, nacional y autonómica. Áreas funcionales. — Describir los factores que determinan una organización eficaz. — Describir las áreas, departamentos y subdepartamentos funcionales más característicos de los distintos tipos de alojamientos. — Explicar las relaciones interdepartamentales que se establecen en el ámbito de estos establecimientos. — Describir los diferentes puestos de trabajo del área de alojamiento (aplicando los procedimientos para determinar la competencia profesional), caracterizándolos por los logros profesionales necesarios y por el dominio profesional requerido. — Evaluar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas. — Describir las relaciones externas del área de alojamiento. — Describir los circuitos y tipos de información interna y externa producida en el desarrollo de la actividad. — A partir de una organización (supuesta o real) de un área de alojamiento: <ul style="list-style-type: none"> Evaluar la organización juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas. Proponer posibles mejoras a la organización. — En casos simulados: <ul style="list-style-type: none"> Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente del equipo de trabajo.
<p>3.2 Elaborar presupuestos económicos para establecer programas de actuación a corto, medio y largo plazo para establecimientos o áreas de alojamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Identificar la función de los presupuestos dentro de la planificación empresarial. — Citar y explicar los tipos de presupuestos utilizados en la actividad de alojamiento y los objetivos de cada uno de ellos. — Identificar la estructura y las partidas que componen los presupuestos anteriormente citados. — Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos. — En una situación simulada, dados los objetivos económicos de producto, de volumen de negocio y de calidad para un período de tiempo establecido: <ul style="list-style-type: none"> Identificar y calcular las necesidades de financiación. Elaborar el presupuesto de ingresos y gastos del período. Determinar el coste de la inversión en recursos materiales. Determinar el coste de recursos humanos. — En un caso simulado, a partir de los datos de un presupuesto estimado y de los datos reales: <ul style="list-style-type: none"> Calcular las desviaciones. Analizar las causas de su aparición y los efectos que producen. Proponer soluciones alternativas.
<p>3.3 Analizar la rentabilidad de la explotación de áreas de alojamiento para evaluar y controlar los costes y los márgenes de beneficio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Identificar y calcular los costes directos e indirectos que afectan a la actividad de alojamiento. — Calcular el coste total unitario y el precio de venta de los diferentes servicios que componen una oferta de alojamiento. — Interpretar una cuenta de pérdidas y ganancias y un balance contable.

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>3.4 Analizar sistemas y procesos de gestión y control de la calidad aplicables a empresas de alojamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Determinar el umbral de rentabilidad. — Interpretar los resultados anteriores y proponer, en su caso, medidas correctivas o soluciones alternativas. — Describir la función de gestión de la calidad y su relación con los objetivos de la empresa. — A partir de estructuras organizativas de diversas tipologías de empresas de alojamiento: <ul style="list-style-type: none"> Identificar los elementos del sistema de calidad aplicables a cada estructura organizativa. Asignar las funciones específicas de calidad en función de la estructura organizativa en cuestión. — Describir los instrumentos de control de calidad utilizados en la prestación del servicio de alojamiento. — Describir las «características de calidad» más significativas de los servicios de alojamiento. — A partir de un proceso de prestación del servicio de alojamiento, definido por sus fases y procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> Identificar las características de calidad del servicio. Identificar los factores que afectan a las características de calidad. Determinar procedimientos de control de la calidad.
<p>3.5 Analizar el servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje, relacionando la estructura organizativa y las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Describir los objetivos y funciones de este servicio. — Identificar las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad. — Identificar los equipos de seguridad y sus utilidades. — Relacionar el uso de estos equipos con las contingencias identificadas. — A partir de estructuras organizativas de diversas tipologías de empresas de alojamiento: <ul style="list-style-type: none"> Identificar los elementos del sistema de seguridad aplicables a cada estructura organizativa. Asignar las funciones específicas de seguridad que podrían estar distribuidas en la organización de cada empresa.

CONTENIDOS BASICOS (duración 60 horas)

Estructura organizativa y funcional de las empresas de alojamiento.

a) La planificación.

Concepto y naturaleza.

Proceso de planificación. Tipos de planes.

Políticas, estrategias y objetivos empresariales.

b) Técnicas de programación y control de tiempos.

Diagrama de Gantt.

Métodos de cálculo de tiempos en el departamento de regiduría de pisos.

c) El control económico.

El control presupuestario.

Contabilidad y cálculo aplicados.

Análisis y control de costes.

Análisis de rentabilidad.

Análisis de los estados financieros.

d) La organización.

Principios de organización.

Departmentalización.

Sistemas de organización.

Relaciones interdepartamentales.

Métodos para la definición de puestos de trabajo.

e) Gestión y control de la calidad.

La gestión integral de la calidad.

Planificación, organización y control de la calidad.

Calidad del servicio y satisfacción del cliente.

f) Gestión de la seguridad en alojamientos.

El servicio de seguridad.

Equipos e instalaciones de seguridad.

Módulo profesional 4: comercialización de productos y servicios turísticos

Asociado a la Unidad de Competencia 4: organizar, ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE VALORACION
<p>4.1 Analizar información del mercado turístico nacional e internacional que permita estimar la situación, evolución y tendencias del sector de alojamiento y agencias de viajes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Enumerar, describir e interrelacionar las principales variables que conforman la oferta y la demanda turística internacional, nacional y local. — Identificar y describir las fuentes de información turística más relevantes. — Identificar y seleccionar métodos de recogida de datos adecuados a las variables que se deben estudiar.

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE VALORACION
4.2 Relacionar entre sí las distintas variables que intervienen en el «marketing-mix».	<ul style="list-style-type: none"> - Describir la función y las relaciones de las empresas de alojamiento y las agencias de viajes con el sector turístico nacional y local y con otros sectores de la economía con los que se relacionan. - Analizar las motivaciones de la demanda turística y los factores sociales y económicos que influyen en su evolución. - Describir el proceso evolutivo de los sectores de alojamiento y agencias de viajes en general y de cada fórmula en particular. - Definir el «marketing-mix», describiendo sus componentes. - A partir de unos datos supuestos de un producto turístico, precio, comunicación y distribución determinados, deducir las relaciones causales existentes entre las distintas variables. - Dada una etapa del ciclo de vida de un producto turístico, explicar las relaciones causales que se producen entre las variables del «marketing» que afectan al mismo.
4.3 Evaluar distintas estrategias de comunicación comercial adecuadas a empresas de servicios turísticos y de viajes.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar cada uno de los componentes del «mix de comunicación» de las empresas de servicios. - Describir un proceso secuencial de comunicación definiendo los objetivos de cada fase. - Describir estrategias de comunicación adecuadas a empresas de servicios turísticos y de viajes. - A partir de distintas estrategias posibles de comunicación comercial y de unos objetivos en el marco de una empresa turística: <ul style="list-style-type: none"> a) Calcular los costes que supone cada una de ellas. b) Valorar la eficacia de cada una de ellas en función de la «población-objetivo» receptora de la comunicación. c) Analizar en qué medida se alcanzarían los objetivos previstos con la aplicación de cada una de las estrategias de comunicación. d) Argumentar la estrategia de comunicación elegida. - Identificar las variables que miden la eficacia de las acciones de comunicación comercial.
4.4 Elaborar un plan de comunicación de un producto/servicio turístico.	<ul style="list-style-type: none"> - A partir de unos datos relacionados con un producto/servicio turístico que se va a comercializar: <ul style="list-style-type: none"> Definir la estrategia de comunicación y los objetivos del mismo. Determinar el ámbito, el público objetivo y las acciones publicitarias adecuadas al proyecto. Justificar la utilización de los instrumentos de comunicación para canalizar las acciones comerciales. Realizar una estimación de costes, alcance y posibles resultados de las acciones programadas. Enumerar los distintos tipos de publicidad existentes, formas y soportes publicitarios. Explicar la diferencia entre publicidad y promoción. Enumerar los distintos medios de comunicación y explicar ventajas e inconvenientes de cada uno.

CONTENIDOS BASICOS (duración 60 horas)

a) Análisis de mercado de alojamiento y de intermediación de servicios turísticos y viajes.

Fuentes de información turística.

Técnicas de investigación y de tratamiento de la información.

Estructura del mercado turístico español. Evolución. Oportunidades y amenazas.

La oferta y la demanda de alojamiento internacional, nacional y local.

La oferta y la demanda internacional, nacional y local de intermediación de servicios turísticos y viajes.

El consumidor: elasticidad, necesidades y segmentación.

b) «Marketing» turístico.

Características de los servicios frente a los productos. El «marketing» de servicios.

El plan de «marketing» como instrumento de gestión.

c) El «marketing-mix».

Producto-servicio.

Precios.

Comunicación.

Distribución.

d) La comunicación.

La publicidad: concepto, objetivos e instrumentos.

La promoción.

El «marketing» directo.

El patrocinio.

Planificación y control de acciones de comunicación.

3.3 Módulos profesionales transversales.

Módulo profesional transversal 5: lengua extranjera

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
5.1 Comunicarse oralmente con un interlocutor en lengua extranjera, interpretando y transmitiendo la información necesaria para establecer los términos que delimiten una relación profesional dentro del sector.	<ul style="list-style-type: none"> - A partir de una conversación telefónica simulada: <ul style="list-style-type: none"> Pedir información sobre un aspecto concreto puntual de una actividad propia del sector. Dar la información requerida de una forma precisa y concreta. - A partir de un mensaje grabado relacionado con una actividad profesional habitual del sector, identificar los datos claves para descifrar dicho mensaje. - Dada una supuesta situación de comunicación cara a cara, asumir la función de: <ul style="list-style-type: none"> Demandante de información. Informador. - En una simulada reunión de trabajo, interpretar la información recibida y transmitirla.
5.2 Interpretar información escrita en lengua extranjera, tanto en el ámbito económico, jurídico y financiero propio del sector, como en el ámbito sociocultural, analizando los datos fundamentales para llevar a cabo las acciones oportunas.	<ul style="list-style-type: none"> - Ante una publicación periódica de uno de los países de la lengua extranjera, extraer de la sección o secciones relacionadas con el sector la información que pueda ser de utilidad. - A partir de un texto legal auténtico de uno de los países de la lengua extranjera, identificar los datos fundamentales que tengan relación con el sector. - Dado un texto informativo en lengua extranjera sobre el sector profesional: <ul style="list-style-type: none"> Buscar datos claves en dicha información. Clasificar los datos según orden de preferencia. Hacer un resumen del texto. - Traducir con exactitud cualquier escrito referente al sector profesional.
5.3 Redactar y/o cumplimentar documentos e informes propios del sector en lengua extranjera con corrección, precisión, coherencia y cohesión, solicitando y/o facilitando una información de tipo general o detallada.	<ul style="list-style-type: none"> - A partir de unos datos supuestos, cumplimentar documentos comerciales y de gestión específicos del sector. - Redactar una carta de acuerdo con los aspectos formales exigidos en una situación profesional concreta. - Basándose en datos recibidos en distintos contextos (conferencia, documentos, seminario, reunión), elaborar un informe claro, conciso y preciso según su finalidad y/o destinatario.
5.4 Analizar las normas de convivencia socioculturales y de protocolo de los países del idioma extranjero, con el fin de dar una adecuada imagen en las relaciones profesionales establecidas con dichos países.	<ul style="list-style-type: none"> - En una supuesta conversación telefónica, observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor o identificarse, filtrar la llamada, informar o informarse, dando una buena imagen de empresa. - Ante la preparación de un viaje simulado a un país extranjero, planificar el programa de la visita teniendo en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> Las costumbres horarias. Los hábitos socioculturales. Las normas de convivencia y protocolo. - Ante una supuesta visita a una empresa extranjera: <ul style="list-style-type: none"> Presentarse, Informar e informarse, utilizando el lenguaje con corrección y propiedad y observando las normas de comportamiento que requiera el caso.

CONTENIDOS BASICOS (duración 90 horas)

a) Uso de la lengua oral.

Participación en conversaciones, debates y exposiciones relativas a situaciones de la vida profesional y a situaciones derivadas de las diferentes actividades del sector empresarial.

Terminología específica.

Aspectos formales (actitud profesional adecuada al interlocutor de lengua extranjera).

Aspectos funcionales:

Intervenir de forma espontánea y personal en diálogos dentro de un contexto.

Utilizar fórmulas pertinentes de conversación en una situación profesional.

Extraer información específica propia del sector para construir una argumentación.

Facilitar la comunicación, utilizando todas las habilidades y estrategias posibles para poder afrontar cualquier tipo de situación de relación personal y/o laboral.

b) Uso de la lengua escrita.

Comprensión y redacción global y específica de documentos visuales, orales o escritos relacionados con aspectos profesionales.

Utilización de la terminología específica, seleccionando la acepción correcta en el diccionario técnico según el contexto de la traducción.

Selección de los elementos morfosintácticos (estructura de la oración, tiempos verbales, nexos y subordinación, formas impersonales, voz pasiva, etc.), de acuerdo con el documento que se pretenda elaborar.

Aplicación de fórmulas y estructuras hechas utilizadas, en la comunicación escrita.

c) Aspectos socioculturales.

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

Módulo profesional transversal 6: segunda lengua extranjera

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>6.1 Comprender y producir mensajes orales en lengua extranjera en situaciones diversas de comunicación: habituales, personales y profesionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Proyectado un vídeo de carácter informativo sobre el sector profesional de interés para el alumno: Identificar oralmente en la lengua extranjera los elementos más destacados del mensaje emitido. Hacer un breve resumen oral en la lengua extranjera. — A partir de unas instrucciones recibidas, realizar una llamada telefónica simulada identificándose, preguntando por la persona adecuada, pidiendo información sobre datos concretos y respondiendo a las posibles preguntas de forma clara y sencilla. — Simulada una entrevista de carácter profesional: Responder con frases de estructura simple a las preguntas que se formulen. Utilizar recursos alternativos en caso de falta de capacidad de respuesta. Formular preguntas para precisar aspectos profesionales.
<p>6.2 Interpretar textos escritos auténticos, obteniendo informaciones globales y específicas relacionadas tanto con aspectos de la vida cotidiana como de la vida profesional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Después de leer un texto en la lengua extranjera de extensión limitada sobre un tema de interés para el alumno, contestar a un cuestionario de preguntas abiertas o cerradas con frases de estructura de moderada complejidad. — Una vez leído un texto extenso relacionado con un aspecto profesional: Hacer un breve resumen oral o escrito en la lengua extranjera. — Presentadas las diferentes partes de un relato de forma desordenada, ordenarlas de acuerdo con una secuencia lógica. — Dado un texto breve sin identificación, deducir de qué tipo de documento se trata, siguiendo un análisis lógico de los elementos que lo componen.
<p>6.3 Traducir al idioma materno textos sencillos en lengua extranjera relacionados con las necesidades e intereses socioprofesionales del alumno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Traducir un manual de instrucciones. — Traducir un documento: reglamento, normativa, instrucciones organizativas, etc., sobre el sector profesional. — Hacer una traducción precisa, con ayuda de un diccionario, de un texto cuyo contenido pueda interesar al alumno, tanto por sus aspectos profesionales como culturales.
<p>6.4 Redactar textos escritos elementales en lengua extranjera en función de una actividad concreta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> — A partir de la lectura de una oferta de trabajo en la prensa: Elaborar una solicitud de empleo. Redactar un breve currículum en la lengua extranjera. — Complimentar documentos tipo relativos al sector profesional. — Recibidas unas instrucciones detalladas, redactar una carta comercial de acuerdo con la normativa del país de la lengua extranjera. — Elaborar un pequeño informe con un propósito comunicativo específico y con una organización textual adecuada y comprensible para el receptor.
<p>6.5 Apreciar la riqueza que representa la variedad de hábitos culturales de los distintos países de la lengua extranjera incorporándolos a las relaciones personales y profesionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Visualizado un corto informativo sobre uno de los países de la lengua extranjera: Señalar la variedad de manifestaciones socioculturales que sirven para la identificación y singularización de dicho país. Identificar los rasgos socioculturales y lingüísticos del país de la lengua extranjera que lo diferencian de los demás. — Ante la preparación de un viaje simulado a un país extranjero, planificar el programa de la visita teniendo en cuenta: Las costumbres horarias. Los hábitos socioculturales. Las normas de convivencia y protocolo.

CONTENIDOS BASICOS (duración 90 horas)**a) Uso de la lengua oral.**

Incrementar la capacidad de comunicación empleando las estrategias que estén a su alcance para familiarizarse con otra forma de enfocar el entorno sociolaboral.

Léxico socioprofesional.

Estrategias comunicativas para obtener una información más completa (solicitar precisiones, comprobar que lo que se ha dicho ha sido correctamente interpretado...).

Estrategias de participación en la conversación (colaborar en el mantenimiento de la conversación, mantener el turno de palabra, cambiar de tema...).

Incorporación al repertorio productivo de nuevas funciones comunicativas (hacer hipótesis, suposiciones, contradecir, persuadir, argumentar, etc.).

Reconocimiento de vocabulario y estructuras lingüísticas falsamente semejantes en las lenguas conocidas para evitar errores previsibles.

b) Uso de la lengua escrita.

Comprensión y producción de documentos sencillos (visuales, orales y escritos) relacionados con situaciones tanto de la vida cotidiana como de la profesional.

Transferencia de los conocimientos sobre la organización de distintos tipos de textos a la segunda lengua extranjera.

Uso sistemático del diccionario.

Utilización de obras técnicas instrumentales (libros de consulta, textos específicos...).

Incorporación de nuevos elementos morfosintácticos tales como las oraciones subordinadas, la voz pasiva, la concordancia de los tiempos verbales, etc.

c) Aspectos socioculturales.

Referentes sociales y culturales clave entre los hablantes de la lengua extranjera: la prensa, la publicidad, las relaciones laborales, el cine, etc.

Módulo profesional transversal 7: relaciones en el entorno de trabajo

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
7.1 Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación en su medio laboral para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar proyectos.	<ul style="list-style-type: none"> — Identificar el tipo de comunicación utilizado en un mensaje y las distintas estrategias utilizadas para conseguir una buena comunicación. — Clasificar y caracterizar las distintas etapas de un proceso comunicativo. — Distinguir una buena comunicación que contenga un mensaje nítido de otra con caminos divergentes que desfiguren o enturbien el objetivo principal de la transmisión. — Deducir las alteraciones producidas en la comunicación de un mensaje en el que existe disparidad entre lo emitido y lo percibido. — Analizar y valorar las interferencias que dificultan la comprensión de un mensaje.
7.2 Afrontar los conflictos que se originen en el entorno de su trabajo, mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.	<ul style="list-style-type: none"> — Definir el concepto y los elementos de la negociación. — Identificar los tipos y la eficacia de los comportamientos posibles en una situación de negociación. — Identificar estrategias de negociación relacionándolas con las situaciones más habituales de aparición de conflictos en la empresa. — Identificar el método para preparar una negociación teniendo en cuenta las fases de recogida de información, evaluación de la relación de fuerzas y previsión de posibles acuerdos.
7.3 Tomar decisiones, contemplando las circunstancias que obligan a tomar esa decisión y teniendo en cuenta las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.	<ul style="list-style-type: none"> — Identificar y clasificar los posibles tipos de decisiones que se pueden utilizar ante una situación concreta. — Analizar las circunstancias en las que es necesario tomar una decisión y elegir la más adecuada. — Aplicar el método de búsqueda de una solución o respuesta. — Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
7.4 Ejercer el liderazgo de una manera efectiva en el marco de sus competencias profesionales adoptando el estilo más apropiado en cada situación.	<ul style="list-style-type: none"> — Identificar los estilos de mando y los comportamientos que caracterizan cada uno de ellos. — Relacionar los estilos de liderazgo con diferentes situaciones ante las que puede encontrarse el líder. — Estimar el papel, competencias y limitaciones del mando intermedio en la organización.
7.5 Conducir, moderar y/o participar en reuniones, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> — Enumerar las ventajas de los equipos de trabajo frente al trabajo individual. — Describir la función y el método de la planificación de reuniones, definiendo, a través de casos simulados, objetivos, documentación, orden del día, asistentes y convocatoria de una reunión. — Definir los diferentes tipos y funciones de las reuniones. — Describir los diferentes tipos y funciones de las reuniones. — Identificar la tipología de participantes. — Describir las etapas del desarrollo de una reunión.

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>7.6 Impulsar el proceso de motivación en su entorno laboral, facilitando la mejora en el ambiente de trabajo y el compromiso de las personas con los objetivos de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Enumerar los objetivos más relevantes que se persiguen en las reuniones de grupo. — Identificar las diferentes técnicas de dinamización y funcionamiento de grupos. — Descubrir las características de las técnicas más relevantes. — Definir la motivación en el entorno laboral. — Explicar las grandes teorías de la motivación. — Identificar las técnicas de motivación aplicables en el entorno laboral. — En casos simulados seleccionar y aplicar técnicas de motivación adecuadas a cada situación.

CONTENIDOS BASICOS (duración 30 horas)

a) La comunicación en la empresa.

Producción de documentos en los cuales se contengan las tareas asignadas a los miembros de un equipo.
Comunicación oral de instrucciones para la consecución de unos objetivos.

Tipos de comunicación.

Etapas de un proceso de comunicación.

Redes de comunicación, canales y medios.

Dificultades/barreras en la comunicación.

Recursos para manipular los datos de la percepción.

La comunicación generadora de comportamientos.

El control de la información. La información como función de dirección.

b) Negociación.

Concepto y elementos.

Estrategias de negociación.

Estilos de influencia.

c) Solución de problemas y toma de decisiones.

Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de las relaciones en el entorno de trabajo.

Proceso para la resolución de problemas.
Factores que influyen en una decisión.
Métodos más usuales para la toma de decisiones en grupo.

Fases en la toma de decisiones.

d) Estilos de mando.

Dirección y/o liderazgo.

Estilos de dirección.

Teorías, enfoques del liderazgo.

e) Conducción/dirección de equipos de trabajo.

Aplicación de las técnicas de dinamización y dirección de grupos.

Etapas de una reunión.

Tipos de reuniones.

Técnicas de dinámica y dirección de grupos.

Tipología de los participantes.

f) La motivación en el entorno laboral.

Definición de la motivación.

Principales teorías de motivación.

Diagnóstico de factores motivacionales.

3.4 Módulo profesional de formación en centro de trabajo.

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>Realizar de forma autónoma operaciones propias de la recepción utilizando medios informáticos si procede.</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Realizar reservas de servicios en el establecimiento. — Confeccionar «plannings» de reservas. — Formalizar entradas y salidas de clientes. — Tramitar y revisar la documentación, vigilando su corrección de fondo y forma. — Mantener actualizado el fichero de clientes con información específica sobre los mismos. — Elaborar los cuadros y estadísticas que le sean solicitados, mediante la recopilación de la información necesaria. — Prestar servicios propios de la recepción-conserjería. — Registrar y cobrar los servicios consumidos por los clientes. — Atender comunicaciones internas y externas. — Atender y asesorar debidamente a los clientes, e informar sobre los servicios habituales o en promoción que ofrece el establecimiento, más adecuados a sus necesidades. — Utilizar, si procede, una lengua extranjera en la realización de las operaciones propias de la recepción.
<p>Supervisar o realizar de forma autónoma operaciones propias del departamento de pisos y áreas comunes, lavandería y lencería, actuando con criterios de seguridad e higiene en sus actividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Preparar y manejar correctamente los equipos y utensilios del departamento. — Realizar arreglos florales y de elementos decorativos adecuados al establecimiento, a la estación del año y a eventos específicos. — Cumplimentar documentos de control y comunicación utilizados en el establecimiento en materia de mantenimiento. — Elaborar inventarios de la dotación y presentarlos correctamente. — Realizar procesos completos de higienización y presentación de lencería y ropa.

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>Realizar acciones o actividades relativas a la planificación o programación del departamento, en el marco de la planificación estratégica y bajo supervisión del resultado.</p> <p>Comportarse de forma responsable en el centro de trabajo e integrarse en el sistema de relaciones técnico-profesionales de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar riesgos asociados al uso de los equipos y productos de limpieza, lavandería y lencería. - Aplicar y verificar la aplicación de las normas de seguridad e higiene establecidas legalmente y las propias del centro de trabajo. - Supervisar una puesta a punto de habitaciones y áreas comunes, emitiendo el informe oportuno. - Formalizar solicitudes de aprovisionamiento que se autoricen de acuerdo con los procedimientos establecidos y las instrucciones recibidas. - Definir un presupuesto de tesorería. - Programar el trabajo de un periodo. - Definir criterios que permitan el control y la evaluación del trabajo. - Definir un procedimiento de recepción de suministros. - Evaluar, mediante el informe oportuno, la prestación del servicio de recepción, conserjería y comunicaciones. - Incorporarse puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos permitidos y no abandonando la actividad antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados y comunicados a las personas responsables. - Interpretar y ejecutar con diligencia e iniciativa las instrucciones recibidas y responsabilizarse del trabajo asignado, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento. - Observar los procedimientos y normas internas establecidas en el centro de trabajo y respetar la estructura de mando de la empresa. - Asumir las normas y procedimientos de trabajo participando en las mejoras de calidad y productividad. - Identificar las repercusiones de su trabajo en la actividad y en el logro de los objetivos de la organización. - Coordinar la actividad propia con la del resto del personal para estimar procedimientos y distribución de tareas, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista. - Mantener relaciones interpersonales fluidas y correctas con los miembros del centro de trabajo. - Demostrar un buen hacer profesional, cumpliendo los objetivos y tareas asignadas en orden de prioridades y con criterios de productividad y eficacia en el trabajo. - Ser receptivo a las consideraciones y observaciones que se hagan sobre la actitud demostrada y las tareas desarrolladas. - Realizar el relevo obteniendo toda la información disponible del antecesor y/o transmitiendo la información relevante derivada de su permanencia en el puesto de trabajo.

Duración 220 horas.

3.5 Módulo profesional de formación y orientación laboral.

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>Determinar actuaciones preventivas y/o de protección, minimizando los factores de riesgo y las consecuencias para la salud y el medio ambiente que producen.</p> <p>Aplicar las medidas sanitarias básicas inmediatas en el lugar del accidente en situaciones simuladas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar las situaciones de riesgo más habituales en su ámbito de trabajo, asociando las técnicas generales de actuación en función de las mismas. - Clasificar los daños a la salud y al medio ambiente en función de las consecuencias y de los factores de riesgo más habituales que los generan. - Proponer actuaciones preventivas y/o de protección correspondientes a los riesgos más habituales, que permitan disminuir sus consecuencias. - Identificar la prioridad de intervención en el supuesto de varios lesionados o de múltiples lesionados, conforme al criterio de mayor riesgo vital intrínseco de lesiones. - Identificar la secuencia de medidas que deben ser aplicadas en función de las lesiones existentes en el supuesto anterior. - Realizar la ejecución de técnicas sanitarias (RCP, inmovilización, traslado ...), aplicando los protocolos establecidos.

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
Diferenciar las modalidades de contratación y aplicar procedimientos de inserción en la realidad laboral como trabajador por cuenta ajena o por cuenta propia.	<ul style="list-style-type: none"> — Identificar las distintas modalidades de contratación laboral existentes en su sector productivo que permite la legislación vigente. — En una situación dada, elegir y utilizar adecuadamente las principales técnicas de búsqueda de empleo en su campo profesional. — Identificar y cumplimentar correctamente los documentos necesarios y localizar los recursos precisos, para constituirse en trabajador por cuenta propia.
Orientarse en el mercado de trabajo, identificando sus propias capacidades e intereses y el itinerario profesional más idóneo.	<ul style="list-style-type: none"> — Identificar y evaluar las capacidades, actitudes y conocimientos propios con valor profesionalizador. — Definir los intereses individuales y sus motivaciones, evitando, en su caso, los condicionamientos por razón de sexo o de otra índole. — Identificar la oferta formativa y la demanda laboral referida a sus intereses.
Interpretar el marco legal del trabajo y distinguir los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.	<ul style="list-style-type: none"> — Emplear las fuentes básicas de información del derecho laboral (Constitución, Estatuto de los Trabajadores, Directivas de la Unión Europea, Convenio Colectivo ...) distinguiendo los derechos y las obligaciones que le incumben. — Interpretar los diversos conceptos que intervienen en una «Liquidación de haberes». — En un supuesto de negociación colectiva tipo: <ul style="list-style-type: none"> Describir el proceso de negociación. Identificar las variables (salariales, seguridad e higiene, productividad tecnológica ...), objeto de negociación. Describir las posibles consecuencias y medidas, resultado de la negociación.
Interpretar los datos de la estructura socioeconómica española, identificando las diferentes variables implicadas y las consecuencias de sus posibles variaciones.	<ul style="list-style-type: none"> — Identificar las prestaciones y obligaciones relativas a la Seguridad Social. — A partir de informaciones económicas de carácter general: <ul style="list-style-type: none"> Identificar las principales magnitudes macro-económicas y analizar las relaciones existentes entre ellas.
Analizar la organización y la situación económica de una empresa del sector, interpretando los parámetros económicos que la determinan.	<ul style="list-style-type: none"> — Explicar las áreas funcionales de una empresa tipo del sector, indicando las relaciones existentes entre ellas. — A partir de la memoria económica de una empresa: <ul style="list-style-type: none"> Identificar e interpretar las variables económicas más relevantes que intervienen en la misma. Calcular e interpretar los ratios básicos (autonomía financiera, solvencia, garantía y financiación del inmovilizado ...), que determinan la situación financiera de la empresa. Indicar las posibles líneas de financiación de la empresa.

CONTENIDOS BASICOS (duración 35 horas)

a) Salud laboral.

Condiciones de trabajo y seguridad.

Factores de riesgo: medidas de prevención y protección.

Organización segura del trabajo: técnicas generales de prevención y protección.
Primeros auxilios.

b) Legislación y relaciones laborales.

Derecho laboral: Nacional y Comunitario.

Seguridad Social y otras prestaciones.

Negociación colectiva.

c) Orientación e inserción sociolaboral.

El proceso de búsqueda de empleo.

Iniciativas para el trabajo por cuenta propia.

Análisis y evaluación del propio potencial profesional y de los intereses personales.

Itinerarios formativos/professionalizadores.

Hábitos sociales no discriminatorios.

d) Principios de economía.

Variables macroeconómicas e indicadores socioeconómicos.

Relaciones socioeconómicas internacionales.

e) Economía y organización de la empresa.

La empresa: áreas funcionales y organigramas.

Funcionamiento económico de la empresa.

3.6 Materias del bachillerato que se han debido cursar para acceder al ciclo formativo correspondiente a este título.

3.6.1 Materias de modalidad:

Economía y Organización de Empresas

3.6.2 Otros contenidos de formación profesional de base (segunda lengua extranjera):

a) Uso de la lengua oral y escrita.

Participación en conversaciones relativas a situaciones de la vida cotidiana y a situaciones derivadas de las diferentes actividades de aprendizaje.

Factores no explícitos de los mensajes.

Aspectos funcionales: describir, narrar, explicar, hacer hipótesis, expresar probabilidad, duda o sospecha, argumentar, resumir ...

Tipos de discurso: narraciones, descripciones, procedimientos/prescripciones, argumentaciones.

Uso de la lengua escrita. Situaciones que respondan a una intención comunicativa concreta y a un receptor determinado, aplicando las normas que rigen diferentes esquemas textuales.

b) Comprensión de textos orales y escritos: medios de comunicación, autonomía lectora.

Comprensión global y específica de:

Textos orales y escritos de la comunicación interpersonal o de uso en la vida cotidiana.

Textos escritos de divulgación general, con ayuda del diccionario.

Comprensión de la información global y de informaciones específicas previamente requeridas de:

Textos orales, escritos y visuales de los medios de comunicación.

c) Reflexión sobre la lengua y su aprendizaje.

Los componentes de la competencia comunicativa; análisis y reflexión sobre su funcionamiento a través de textos orales y escritos:

Aspectos nocionales-funcionales.

4. Profesorado

4.1 Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de «alojamiento».

MODULO PROFESIONAL	ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO
1. Recepción y atención al cliente. 2. Regiduría de pisos. 3. Organización y control del alojamiento.	Hostelería y Turismo. Profesor Especialista. Hostelería y Turismo.	Profesor de Enseñanza Secundaria. Profesor Especialista. Profesor de Enseñanza Secundaria.
4. Comercialización de productos y servicios turísticos.	Hostelería y Turismo.	Profesor de Enseñanza Secundaria.
5. Relaciones en el entorno de trabajo.	Formación y Orientación Laboral.	Profesor de Enseñanza Secundaria.
6. Lengua extranjera *. 7. Segunda lengua extranjera *.		Profesor de Enseñanza Secundaria. Profesor de Enseñanza Secundaria.
8. Formación y Orientación Laboral.	Formación y Orientación Laboral.	Profesor de Enseñanza Secundaria.

* Alemán, francés, inglés, italiano o portugués, en función del idioma elegido.

4.2 Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia.

4.2.1 Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:

Hostelería y Turismo.

Se establece la equivalencia, a efectos de docencia, del título de Técnico en Empresas y Actividades Turísticas con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

4.2.2 Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:

Formación y Orientación Laboral.

Se establece la equivalencia, a efectos de docencia, de los títulos de Diplomado en Ciencias Empresariales, Diplomado en Relaciones Laborales, Diplomado en Trabajo Social, Diplomado en Educación Social con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

5. Requisitos mínimos para impartir estas enseñanzas

De conformidad con el artículo 39 del Real Decreto 1004/1991, de 14 de junio, el ciclo formativo de Formación Profesional de Grado Superior: Alojamiento, requiere, para la impartición de las enseñanzas definidas en el presente Real Decreto, los siguientes espacios mínimos que incluyen los establecidos en el artículo 32.1, a, del citado Real Decreto 1004/1991, de 14 de junio.

Espacio formativo	Superficie — m ²	Grado de utilización — Porcentaje
Aula polivalente	60	65
Aula de aplicaciones de hostelería y turismo	90	35

El «grado de utilización» expresa en porcentaje la ocupación en horas del espacio prevista para la impartición de las enseñanzas mínimas, por un grupo de alumnos, respecto de la duración total de estas enseñanzas y, por tanto, tiene sentido orientativo para el que definen las Administraciones educativas al establecer el currículo.

En el margen permitido por el «grado de utilización», los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por otros grupos de alumnos que cursen el mismo u otros ciclos formativos, u otras etapas educativas.

En todo caso, las actividades de aprendizaje asociadas a los espacios formativos (con la ocupación expresada por el grado de utilización) podrán realizarse en superficies utilizadas también para otras actividades formativas afines.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

6. Convalidaciones, correspondencias y acceso a estudios superiores

6.1 Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional.

Recepción y atención al cliente.
Regiduría de pisos.

6.2 Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral.

Recepción y atención al cliente.
Regiduría de pisos.
Formación en centro de trabajo.
Formación y orientación laboral.

6.3 Acceso a estudios universitarios.

Técnico en Empresas y Actividades Turísticas.
Diplomado en Traducción e Interpretación.
Ciencias Empresariales.

5512 REAL DECRETO 2218/1993, de 17 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico superior en Restauración y las correspondientes enseñanzas mínimas.

El artículo 35 de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, dispone que el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, establecerá los títulos correspondientes a los estudios de formación profesional, así como las enseñanzas mínimas de cada uno de ellos.

Una vez que por Real Decreto 676/1993, de 7 de mayo, se han fijado las directrices generales para el establecimiento de los títulos de formación profesional y sus correspondientes enseñanzas mínimas, procede que el Gobierno, asimismo previa consulta a las Comunidades Autónomas, según prevén las normas antes citadas, establezca cada uno de los títulos de formación profesional, fije sus respectivas enseñanzas mínimas y determine los diversos aspectos de la ordenación académica relativos a las enseñanzas profesionales que, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las Administraciones educativas competentes en el establecimiento del currículo de estas enseñanzas, garanticen una formación básica común a todos los alumnos.

A estos efectos habrán de determinarse en cada caso la duración y el nivel del ciclo formativo correspondiente; las convalidaciones de estas enseñanzas y los accesos a otros estudios; los requisitos mínimos de los centros que impartan las correspondientes enseñanzas; las especialidades del profesorado que ha de impartirlas, así como, en su caso, de acuerdo con las Comunidades Autónomas, las equivalencias de titulaciones a efectos de docencia según lo previsto en la disposición adicional undécima de la Ley Orgánica de 3 de octubre de 1990, de Ordenación General del Sistema Educativo.

Por otro lado, y en cumplimiento del artículo 7 del citado Real Decreto 676/1993, de 7 de mayo, se incluye en el presente Real Decreto, en términos de perfil profesional, la expresión de la competencia profesional característica del título.

El presente Real Decreto establece y regula en los aspectos y elementos básicos antes indicados el título de Técnico superior en Restauración.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Educación y Ciencia, consultadas las Comunidades Autónomas y,

en su caso, de acuerdo con éstas, con los informes del Consejo General de Formación Profesional y del Consejo Escolar del Estado, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 17 de diciembre de 1993,

DISPONGO:

Artículo 1.

Se establece el título de Técnico superior en Restauración, que tendrá carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, y se aprueban las correspondientes enseñanzas mínimas que se contienen en el anexo al presente Real Decreto.

Artículo 2.

1. La duración y el nivel del ciclo formativo son los que se establecen en el apartado 1 del anexo.

2. Las especialidades exigidas al profesorado que imparta docencia en los módulos que componen este título, así como los requisitos mínimos que habrán de reunir los centros educativos son los que se expresan, respectivamente, en los apartados 4.1 y 5 del anexo.

3. En relación con lo establecido en la disposición adicional undécima de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, se declaran equivalentes a efectos de docencia las titulaciones que se expresan en el apartado 4.2 del anexo.

4. Para acceder a los estudios profesionales regulados en este Real Decreto los alumnos habrán debido cursar las materias y/o contenidos de bachillerato que se indican en el apartado 3.6 del anexo.

5. Los módulos susceptibles de convalidación por estudios de formación profesional ocupacional o correspondencia con la práctica laboral son los que se especifican, respectivamente, en los apartados 6.1 y 6.2 del anexo.

Sin perjuicio de lo anterior, a propuesta de los Ministerios de Educación y Ciencia y de Trabajo y Seguridad Social, podrán incluirse, en su caso, otros módulos susceptibles de correspondencia y convalidación con la formación profesional y con la práctica laboral.

6. Los estudios universitarios a los que da acceso el presente título son los indicados en el apartado 6.3 del anexo.

Disposición final primera.

El presente Real Decreto, que tiene carácter básico, se dicta en uso de las competencias atribuidas al Estado en el artículo 149.1.30.^a de la Constitución, así como en la disposición adicional primera, apartado 2, de la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, del Derecho a la Educación; y en virtud de la habilitación que confiere al Gobierno el artículo 4.2 de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo.

Disposición final segunda.

Corresponde al Ministro de Educación y Ciencia y a los órganos competentes de las Comunidades Autónomas dictar, en el ámbito de sus competencias, cuantas disposiciones sean precisas para la ejecución y desarrollo de lo dispuesto en el presente Real Decreto.

Disposición final tercera.

El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid a 17 de diciembre de 1993.

JUAN CARLOS R.

El Ministro de Educación y Ciencia,
GUSTAVO SUAREZ PERTIERRA