

## ANEXO VI

### I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

**Denominación:** Recepción en alojamientos

**Código:** HOTA0308

**Familia Profesional:** Hostelería y turismo

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Cualificación profesional de referencia:**

HOT094\_3: Recepción. (RD 295/2004 de 20 de febrero y modificaciones publicadas en el RD 1700/2007 de 14 de diciembre)

**Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:**

UC0263\_3 Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas  
UC0264\_3 Realizar las actividades propias de la recepción  
UC0265\_3 Gestionar departamentos del área de alojamiento  
UC1057\_2 Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas

**Competencia general:**

Gestionar el departamento de recepción, de acuerdo con la planificación general del establecimiento de alojamiento, desarrollando y asegurando la correcta prestación de los servicios que le son propios y la ejecución de acciones comerciales.

**Entorno Profesional:**

Ámbito profesional:

Lleva a cabo su actividad en todo tipo de hoteles y en otros alojamientos turísticos tales como moteles, balnearios, apartamentos turísticos, campings, ciudades de vacaciones, establecimientos de turismo rural, etc. También tiene salida en determinadas entidades dedicadas a la distribución turística, tales como centrales de reservas, sistemas de distribución, representantes de prestatarios de servicios, etc.

Sectores productivos:

Esta cualificación se sitúa, fundamentalmente, en el sector de hostelería y, especialmente, en el subsector de alojamiento turístico, aunque también puede ubicarse en sectores que engloban determinado tipo de alojamientos no turísticos (residencias de estudiantes, de 3ª edad, etc.). Asimismo, y en menor medida, se ubica en el subsector de la distribución turística, sobre todo en centrales de reservas hoteleras.

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

4522.004.1 Recepcionista de hotel  
4522.004.1 Jefe de recepción  
4522.009.6 Conserje de hotel

Encargado de comunicaciones  
Encargado de reservas  
Jefe de reservas  
Coordinador de calidad  
Promotor turístico

**Duración de la formación asociada:** 630 horas

**Relación de módulos formativos y de unidades formativas:**

MF0263\_3: Acciones comerciales y reservas. (150 horas)

- UF0050: Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos (60 horas)
- UF0051: Diseño y ejecución de acciones comerciales en alojamientos. (60 horas)
- UF0042: Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo. (30 horas)

MF0264\_3: Recepción y atención al cliente. (180 horas)

- UF0052: Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos. (90 horas)
- UF0042: Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo. (30 horas)
- UF0043: Gestión de protocolo. (30 horas)
- UF0044: Función del mando intermedio en la Prevención de riesgos laborales. (30 horas)

MF0265\_3: Gestión de departamentos del área de alojamiento. (120 horas)

- UF0048: Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento. (70 horas)
- UF0049: Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo. (50 horas)

MF1057\_2: Inglés profesional para turismo. (90 horas)

MP0013: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Recepción en alojamientos. (120 horas)

### II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

**Unidad de competencia 1**

**Denominación:** EJECUTAR Y CONTROLAR EL DESARROLLO DE ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS

**Nivel:** 3

**Código:** UC0263\_3

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Gestionar las reservas de habitaciones y otros servicios del hotel de forma que se obtengan los mayores índices de ocupación y producción posibles.

CR1.1 Las pautas de actuación que se proponen están en función de la política comercial de la empresa, de la reglamentación vigente en materia de tarifas y reservas, y de toda la oferta del establecimiento.

CR1.2 Los formularios y documentos necesarios para la gestión de reservas se formalizan debidamente y se tramitan tanto de forma manual como informatizada, cumpliendo los plazos establecidos.

CR1.3 La planificación de reservas que se efectúa es la necesaria y adecuada para lograr la optimización de la ocupación a corto, medio y largo plazo, dependiendo del

tipo de establecimiento.

CR1.4 La información relativa a la gestión de reservas se procesa y archiva adecuadamente, obteniendo conclusiones operativas relativas a:

- Previsión de ocupación.
- Clientes no presentados.
- Modificaciones.
- Anulaciones.
- Datos de empresas y clientes.
- Garantías.
- Correspondencia y mensajes.

CR1.5 Las conclusiones operativas obtenidas se trasladan en tiempo y forma a los departamentos o al personal implicado.

RP2: Recoger y analizar la información que sea útil para la planificación comercial de la entidad.

CR2.1 La política y directrices comerciales de la entidad se estudian e integran.

CR2.2 La oferta de servicios de la entidad, en relación con la de sus competidores, es objeto de análisis, conociendo sus diferenciales y posición competitiva.

CR2.3 Las fuentes de información se identifican y seleccionan adecuadamente para la obtención de información sobre el mercado, producto, precio y distribución del servicio de alojamiento propio y de la competencia.

CR2.4 La información relacionada con la clientela se obtiene para conocer la demanda actual y potencial.

CR2.5 Los soportes previstos para la recogida y gestión de la información se formalizan adecuadamente.

CR2.6 Las ideas, sugerencias y datos se recogen y transmiten a los responsables de la definición y desarrollo de la planificación comercial de la entidad, mediante la emisión de informes u otros documentos que lo requieran

RP3: Participar en el diseño de determinadas acciones comerciales, ejecutándolas de acuerdo con la planificación realizada.

CR3.1 Las actividades de promoción y otras propias de la comercialización se proponen sobre la base del conocimiento del mercado, para la definición de acciones comerciales.

CR3.2 Los recursos necesarios para llevar a cabo las acciones comerciales definidas son objeto de organización, en su ámbito de responsabilidad, con criterios de eficiencia y eficacia.

CR3.3 Las acciones definidas en los planes comerciales se implementan, en su ámbito de responsabilidad, de acuerdo con los objetivos fijados.

CR3.4 El material promocional y las ofertas estipuladas se distribuyen realizando visitas promocionales a clientes actuales o potenciales.

CR3.5 Las acciones comerciales implementadas son objeto de análisis y evaluación, trasladándose las conclusiones y sugerencias de cambio oportunas a los responsables de la definición y desarrollo de la planificación comercial de la entidad.

RP4: Atender las peticiones y quejas planteadas por los clientes, de forma que se les facilite el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.

CR4.1 Siempre que sea posible se satisfacen los deseos del cliente con la mayor celeridad, respetando, al mismo tiempo, las normas del establecimiento.

CR4.2 Las quejas o reclamaciones de los clientes se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, anotándolas por escrito, tomando las medidas oportunas para su resolución y cumpliendo la normativa vigente.

CR4.3 Las modificaciones que se producen en los servicios prestados al cliente se comunican, en forma y tiempo adecuados y siguiendo los procedimientos establecidos, al personal dependiente y a los demás departamentos implicados, para adecuar

administrativamente la nueva situación.

CR4.4 Las actuaciones que se adoptan ante situaciones adversas son las establecidas y adecuadas a cada situación.

CR4.5 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz, para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

### **Contexto profesional**

#### **Medios de producción y/o creación de servicios**

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Equipos audiovisuales. Internet e Intranet. Página *web* del establecimiento. Equipos y material de oficina. Instrumentos de telecomunicaciones. Material gráfico promocional.

#### **Productos o resultado del trabajo**

Análisis y conclusiones sobre el mercado, producto, precio y canales de distribución. Bases de datos de clientes actuales y potenciales actualizadas. Acciones comerciales. 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 comerciales. Obtención del índice de satisfacción del cliente. Equipo implicado en la política comercial del establecimiento. Reservas y depósitos. Gestión de precios.

#### **Información utilizada o generada**

Datos acerca del mercado, producto, precio y canales de distribución. Bases de datos y directorios. Informes y listados. Materiales de promoción: folletos, catálogos, etc. Informaciones facilitadas por los clientes (clientes "espía"). Información interna referente a políticas y programas de la empresa y a procesos, procedimientos y métodos de operación, así como a acuerdos y contratos con clientes. Información interdepartamental y jerárquica.

#### **Unidad de competencia 2**

**Denominación:** REALIZAR LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE LA RECEPCIÓN

**Nivel:** 3

**Código:** UC0264\_3

#### **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Organizar la prestación del servicio de recepción, determinando unos procesos adecuados y rentables

CR1.1 Los procesos elegidos son los más adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación del servicio, a partir de los medios disponibles y en función de la modalidad del establecimiento.

CR1.2 La organización del espacio físico que se propone es la óptima, teniendo en cuenta:

- La adaptación a los medios disponibles.
- El establecimiento de un flujo de trabajo lo más correcto y rápido posible.
- La optimización de las tareas y circulaciones, adaptándose a:
  - las directrices de la empresa,
  - la capacidad del establecimiento y tipo de oferta,
  - el presupuesto económico y la relación eficacia - coste de cada elemento,
  - los principios básicos de ergonomía, seguridad e higiene.

CR1.3 Los procedimientos específicos que se establecen para la prestación del servicio se desarrollan adecuadamente, teniendo en cuenta las características del establecimiento: capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de empresa,

tipología de clientes, etc.

CR1.4 Los procedimientos de control que se establecen y aplican permiten determinar la capacidad y eficacia de los procesos del departamento.

CR1.5 Los instrumentos necesarios para que el equipo dependiente realice su trabajo de forma eficiente se determinan de forma que se facilite la cohesión, motivación, formación, control interno y evaluación de resultados.

RP2: Realizar las actividades propias del mostrador, desde la llegada a la salida del cliente, tramitando y gestionando la documentación necesaria, según los estándares de la empresa.

CR2.1 La verificación del estado de reservas de servicios y su disponibilidad se realiza coordinando e informando a los departamentos implicados.

CR2.2 La documentación necesaria se dispone, formaliza y gestiona debidamente para conseguir una adecuada prestación del servicio.

CR2.3 La asignación de las habitaciones se realiza con el fin de conseguir la satisfacción de las demandas y la optimización de las reservas.

CR2.4 A la llegada del cliente:

- Se actúa con rapidez y cortesía, dando la bienvenida y, en caso necesario, efectuando la comprobación de la reserva, de acuerdo con las normas de la empresa.
- Los procedimientos de registro y apertura de cuenta aplicados siguen los protocolos establecidos por la empresa.
- La información que se facilita a los clientes sobre los servicios internos, así como la entrega de las correspondientes acreditaciones, se efectúa en la forma y en el tiempo establecido.
- La información externa que se aporta es la demandada por el cliente.
- Se traslada el equipaje de forma profesional y eficaz, en caso necesario y en función del tipo de establecimiento.
- El protocolo establecido se cumple, teniendo en cuenta tipo de clientela, modalidad y tipo de establecimiento y normativa interna.
- La confidencialidad se mantiene en todo momento y ante cualquier demanda o atención prestada a un cliente, actuando siempre con absoluta discreción.

CR2.5 Durante la estancia en el establecimiento:

- Formalizando y archivando correctamente la documentación generada en cada caso, se realizan 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.
  - Información sobre los servicios del hotel y oferta turística del entorno.
  - Atención a cualquier otra petición propia del departamento (cambio de habitación, pago de servicios externos, ...).
- La formalización de las estadísticas se realiza de acuerdo con los procedimientos y modelos establecidos.
- Los cargos departamentales se realizan eficazmente, de acuerdo con la modalidad o condiciones convenidas y obteniendo la aceptación del cliente.
- La presencia de individuos sospechosos se identifica para evitar en la medida de lo posible robos y hurtos, informando sobre circunstancias inusuales, actuando de forma adecuada y proporcionando seguridad a los huéspedes y una buena imagen del establecimiento.

CR2.6 A la salida del cliente:

- La facturación de todos los servicios se comprueba de manera eficaz y

coordinada con los demás departamentos implicados.

- El sistema de pago convenido se aplica correctamente.
- En caso necesario, se ordena la recogida del equipaje, autorizando debidamente la salida.
- En la despedida del cliente se actúa de forma cortés, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando la materialización de futuras estancias.
- Los procedimientos necesarios para asegurar un rápido check out se aplican adecuadamente.

RP3: Utilizar las técnicas y medios externos e internos de comunicación adecuados a las necesidades de cada tipo de cliente, atendiéndole con el fin de satisfacer sus expectativas y asegurando la fluidez en el traspaso de información interdepartamental.

CR3.1 Los medios técnicos de comunicación disponibles (internet, intranet, telefonía, megafonía, telefax ...) se utilizan de forma responsable, seleccionando el más adecuado en función de la situación planteada.

CR3.2 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz, para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

CR3.3 La transmisión de consignas u órdenes acerca de cambios en el equipo de trabajo se realiza de forma correcta y clara para asegurar el seguimiento adecuado de los servicios prestados a los clientes.

CR3.4 Las comunicaciones, tanto externas como internas, llegan a los destinatarios adecuados, manteniéndose una absoluta reserva y asegurando así la confidencialidad de las mismas.

CR3.5 Las acciones comunicativas objeto de ejecución se coordinan de forma que se obtenga la satisfacción de los deseos del cliente, actuando con la mayor celeridad posible y, en su caso, facilitando y potenciando la eficacia en la comunicación interdepartamental.

CR3.6 La atención directa al cliente ante sus peticiones, sugerencias y quejas, se realiza adoptando una actitud acorde con la deontología profesional, siguiendo la política marcada por la empresa y cumpliendo la legislación vigente.

RP4: Supervisar los procesos de facturación, formalizando la documentación necesaria, y gestionar la información derivada de las operaciones de alojamiento y demás servicios del hotel, permitiendo un adecuado control económico – administrativo del mismo.

CR4.1 El control económico-administrativo de los servicios prestados es el adecuado y se consigue estableciendo una buena coordinación con los departamentos implicados de forma rápida, exacta y eficaz, aplicando las medidas necesarias para la corrección de las posibles desviaciones.

CR4.2 Los servicios prestados y su respectivo cobro se comprueban para asegurar que se corresponden con lo pactado en su momento con el cliente o con el canal de distribución.

CR4.3 La prestación de los servicios facturados se comprueba adecuadamente, consiguiendo agilización, seguridad y materialización del cobro y dando satisfacción al cliente.

CR4.4 Los depósitos, prepagos, listas de morosos, etc., se verifican detalladamente, en coordinación con el departamento de administración, facilitando el establecimiento de medidas correctivas y la aplicación de un control contable adecuado.

CR4.5 Las bases de datos de empresas y clientes se crean y mantienen actualizadas correctamente para facilitar al establecimiento la comunicación con los mismos.

**Contexto profesional****Medios de producción y/o creación de servicios**

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Equipos audiovisuales. Internet e Intranet. Página *web* del establecimiento. Equipos y material de oficina. Instrumentos de telecomunicaciones. Equipos informáticos. Equipos e instrumentos de seguridad y vigilancia. Materiales de ayuda para discapacitados. Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento.

**Productos o resultado del trabajo**

Facilitación del servicio de alojamiento requerido por el cliente. Atención a los clientes. Facturación y cobro de los servicios. Control de los servicios cargados. Atención y gestión de las comunicaciones internas y externas. Información de la gestión para la dirección del establecimiento. Documentaciones oficiales formalizadas (ficha de policía, hoja de reclamaciones, informes estadísticos, cambios de divisa...). Documentos de control de caja formalizados. Documentación de control y reposición de materiales y de documentos tipo formalizada.

**Información utilizada o generada**

Manuales de elaboración de informes y estadísticas. Manuales de técnicas de acogida y atención al cliente. Manual de archivo y gestión de la información. Manual de búsqueda y localización de fallos e incidencias. Manual de organización del trabajo en Recepción. Manual de control y mantenimiento de los equipos de seguridad. 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.

**Unidad de competencia 3**

**Denominación:** GESTIONAR DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTOS

**Nivel:** 3

**Código:** UC0265\_3

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Proponer objetivos y planes para el departamento o área de su responsabilidad que sean viables y se integren en la planificación general del establecimiento.

CR1.1 La información de los planes generales de la empresa y los específicos que afectan a su área de actuación se recaba de forma directa.

CR1.2 Los objetivos de carácter particular para el departamento de su responsabilidad se definen y se proponen a sus superiores.

CR1.3 Las opciones de actuación se identifican y evalúan, y se seleccionan las más adecuadas a los objetivos fijados, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y las características de la empresa.

CR1.4 Los planes y acciones para conseguir los objetivos fijados dentro de su área de responsabilidad se formulan y cuantifican.

CR1.5 Se participa en la elaboración de los planes de emergencia del establecimiento.

RP2: Confeccionar los presupuestos del departamento o área de su responsabilidad y efectuar el seguimiento económico y el control presupuestario.

CR2.1 Los datos históricos de su departamento o área de responsabilidad se revisan y las previsiones económicas se establecen de acuerdo con la planificación general

de la empresa y con los objetivos fijados para el ámbito de su responsabilidad.

CR2.2 Los presupuestos económicos y de tesorería para los departamentos de recepción y de pisos se confeccionan aplicando técnicas de previsión y presupuestación, y estableciendo su cuantificación y periodificación.

CR2.3 Los presupuestos anuales específicos para la dotación de existencias correspondientes al departamento de pisos, desglosando gastos fijos y gastos variables, se presentan a la dirección con el fin de proyectar los objetivos del departamento para el año siguiente.

CR2.4 Los presupuestos se presentan a sus superiores jerárquicos, considerando las observaciones que éstos formulen para hacer las modificaciones necesarias.

CR2.5 El procedimiento para el seguimiento del presupuesto de su departamento se define y aprueba.

CR2.6 El control presupuestario se efectúa en los plazos y términos establecidos, comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos.

CR2.7 Los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos se realizan, proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso.

CR2.8 Los resultados del control presupuestario se transmiten mediante informes a las personas y departamentos correspondientes, en el tiempo y forma establecidos.

RP3: Establecer la estructura organizativa general del área de su responsabilidad que dé respuesta a los objetivos del establecimiento.

CR3.1 El tipo de estructura organizativa se determina en función del que resulte más adecuado para el logro de los objetivos y planificación establecidos.

CR3.2 Las funciones y tareas que deben realizarse se definen y las relaciones internas a que dan lugar se determinan.

CR3.3 Los puestos de trabajo se definen y el perfil profesional de las personas que deben ocuparlos se contribuye a definir.

CR3.4 Se colabora en el proceso de selección de las personas que ocupan los puestos de trabajo.

RP4: Colaborar en la integración del personal dependiente de los departamentos de pisos y recepción, participando en su formación y evaluación, para que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.

CR4.1 Los manuales de operaciones, o documentos equivalentes, para la asistencia y formación técnica de su equipo, se elaboran de forma que proporcionen la información necesaria para la ejecución de las tareas asignadas.

CR4.2 La integración en el equipo de trabajo de nuevo personal, se realiza:

- Facilitando y explicando, en caso necesario, el manual de acogida del establecimiento.
- Estableciendo el periodo idóneo de adaptación para cada nueva incorporación.
- Explicando las operaciones y procesos más significativos a realizar.
- Dando información sobre la empresa, su organización, imagen y otros aspectos de interés.
- Facilitando la comunicación con los demás miembros del equipo.

CR4.3 Los criterios de evaluación para el seguimiento de la labor efectuada por el personal a su cargo se establecen de forma que permitan conocer su eficacia en el trabajo.

CR4.4 La impartición en su departamento de programas de formación, para el desarrollo, motivación y promoción profesional del personal dependiente, se propone de forma razonada a sus superiores.

CR4.5 Los instrumentos necesarios para que el equipo dependiente realice su trabajo de forma eficiente se determinan con el fin de facilitar la cohesión, motivación, formación, control interno y evaluación de resultados.

CR4.6 La delegación de autoridad en el personal dependiente se efectúa animando

a la iniciativa personal y a la creatividad en el desarrollo de su trabajo como medida de motivación y exigiendo la responsabilidad correspondiente.

RP5: Dirigir 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.

CR5.1 Las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad se identifican.

CR5.2 Las metas y objetivos de la empresa se explican para su comprensión y asunción por cada miembro del personal dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo y en la empresa.

CR5.3 La motivación del personal de su departamento o área se logra promoviendo y valorando el trabajo en equipo, la iniciativa, el esfuerzo y la creatividad.

CR5.4 Las responsabilidades y funciones del personal se determinan y la autoridad necesaria para su cumplimiento se delega.

CR5.5 Las instrucciones e indicaciones al personal se transmiten de forma clara, asegurándose de su comprensión.

CR5.6 Las reuniones necesarias con el personal, para establecer objetivos y para efectuar el seguimiento del desempeño, se planifican y dirigen, formalizando los informes pertinentes.

CR5.7 La productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal se evalúa, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

RP6: Implementar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado por la entidad.

CR6.1 Los servicios en su ámbito de responsabilidad se diseñan con su contribución, aportando su conocimiento sobre las expectativas de los clientes y colaborando en la determinación de estándares de calidad y en la formulación de procedimientos e instrucciones de trabajo acordes con el sistema de calidad.

CR6.2 La cultura de la calidad se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad y fomentando su participación en la mejora continua.

CR6.3 El sistema de calidad se implementa, identificando las condiciones adversas a la calidad, tanto actuales como potenciales, y diseñando y ejecutando planes de mejora.

CR6.4 El sistema de indicadores y de control de la calidad interna se define, analizando los datos aportados, informando a sus superiores y a otros departamentos implicados y definiendo y aplicando acciones preventivas y correctivas.

CR6.5 Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción, se diseñan con su colaboración, facilitando y fomentando la participación de los clientes.

CR6.6 La aplicación de los procedimientos e instrucciones y el cumplimiento de los estándares y normas se comprueba, efectuando la evaluación periódica y sistemática de la calidad en su ámbito de responsabilidad.

### **Contexto profesional**

#### **Medios de producción y/o creación de servicios**

Equipos informáticos. Programas informáticos.

#### **Productos o resultado del trabajo**

Planificación eficiente del departamento. Control presupuestario. Optimización de costes. Estructura organizativa del área y/o departamento establecida. Definición de puestos de trabajo y selección del personal del departamento. Integración, dirección y coordinación

del personal dependiente. Personal involucrado y motivado en los objetivos de la empresa. Consecución de objetivos del área. Sistema de calidad del establecimiento implementado.

### **Información utilizada o generada**

Plan estratégico de la empresa. Planes de emergencia. Información económica y administrativa de la empresa. Plan de calidad del establecimiento. Presupuestos. Informes de gestión. Inventarios de material y equipamiento. Fichero de clientes y de proveedores. Registro de personal. Disposiciones legales y convenios colectivos. Manual de empresa. Albaranes, vales y facturas. Registros de calidad. Manuales de planificación. Manuales de archivo y gestión de la información. Manuales de procedimiento administrativo. Formularios de presupuestación. Manuales de elaboración de documentos. Manuales de comunicación. Manuales de procedimientos de control de calidad. Informes de gestión de recursos humanos.

### **Unidad de competencia 4**

**Denominación:** COMUNICARSE EN INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE, EN LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS

**Nivel:** 2

**Código:** UC1057\_2

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.

CR1.1 La expresión oral del cliente o el profesional en inglés, empleando un lenguaje estándar se interpreta con precisión en situaciones predecibles tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.

CR1.2 La comprensión oral en inglés se produce adecuando la interpretación a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los emisores del mensaje, claridad de la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo

del que se dispone para la interacción, y se interpreta en lo esencial, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP2: Interpretar, sin precisar un diccionario, documentos de complejidad media escritos en inglés, en el ámbito de la actividad turística, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.

CR2.1 La documentación escrita en inglés referente a instrucciones, informes, manuales, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y notas, se interpreta con detalle y agilidad en situaciones predecibles, tales como:

- Consulta de un manual de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad turística.
- Consulta de un manual de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes y correo electrónico.
- Información sobre destinos, servicios y precios.

CR2.2 La comprensión escrita en inglés se produce adecuando la interpretación a los condicionantes que la pueden afectar, tales como:

- El canal de la comunicación: fax, e-mail o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.
- Impresión de baja calidad.

RP3: Expresar a clientes y proveedores en inglés, mensajes orales fluidos, de complejidad media, en el ámbito del turismo, en situaciones de comunicación presencial o a distancia, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información.

CR3.1 La expresión oral en inglés se realiza produciendo mensajes coherentes que emplean un vocabulario amplio relacionado con la actividad y son emitidos con fluidez y espontaneidad en reuniones, recepciones y conversaciones referidas a situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Acompañamiento, asistencia e información al pasajero en medios de transporte marítimo y ferroviario.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

CR3.2 La expresión oral en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP4: Producir en inglés, documentos escritos de complejidad media, correctos gramatical y ortográficamente, necesarios para el cumplimiento eficaz de su cometido y para garantizar los acuerdos propios de su actividad, utilizando un vocabulario amplio propio de su ámbito profesional.

CR4.1 La expresión escrita en inglés se realiza cumplimentando o produciendo instrucciones, cartas, faxes, correos electrónicos y notas coherentes, inteligibles y correctas en la gramática y ortografía, referidos a situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y precios.
- Notificación de avisos para clientes de un evento.
- Redacción y cumplimentación de documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes u oficina de información turística.
- Realización de reservas y venta de servicios y productos turísticos.
- Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
- Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Formalización de documentos de control, contratos y bonos.
- Elaboración de informes.
- Solicitudes por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.

CR4.2 La expresión escrita en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Canal de comunicación.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

RP5: Comunicarse oralmente con espontaneidad con uno o varios clientes o proveedores en inglés, en la prestación de servicios turísticos.

CR5.1 La interacción en inglés se realiza produciendo e interpretando los mensajes orales de uno o varios interlocutores, expresados con fluidez en situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Comunicación y coordinación con los representantes y técnicos de los servicios encargados del desarrollo de las actividades de ocio complementarias fuera del

establecimiento.

CR5.2 La interacción en inglés se produce, si se emplea un lenguaje estándar, atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua, claridad de la pronunciación y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

**Contexto profesional:**

**Medios de producción y/o creación de servicios**

Equipos informáticos, impresora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas. Material de turismo. Diccionario. Material de oficina.

**Productos o resultado del trabajo**

Comunicación interactiva independiente con clientes y profesionales del sector en inglés para la prestación de servicios turísticos, gestión y comercialización de los establecimientos, venta de servicios y destinos turísticos y negociaciones con clientes y proveedores. Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con la actividad turística.

**Información utilizada o generada**

Manuales de lengua inglesa sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales de turismo, catálogos, periódicos, revistas especializadas en eventos y oficinas turísticas. Manuales de cultura de los angloparlantes de diversas procedencias.

**III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD**

**MÓDULO FORMATIVO 1**

**Denominación:** ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS

**Código:** MF0263\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

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

**Duración:** 150 horas

**UNIDAD FORMATIVA 1**

**Denominación:** GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y OTROS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS

**Código:** UF0050

**Duración:** 60 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP1

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Analizar los procesos administrativos de reserva de habitaciones y otros servicios propios de alojamientos, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su puesta en práctica.

CE1.1 Describir los objetivos, funciones y tareas propias del personal de reservas.

CE1.2 Identificar las fuentes y los procedimientos de reservas.

CE1.3 Interpretar la oferta, los contratos y las condiciones pactadas con las fuentes de reservas.

CE1.4 Identificar los diferentes precios y tarifas, sus aspectos legales y las garantías necesarias.

CE1.5 Manejar correctamente los programas informáticos específicos de reservas y los documentos utilizados en los procesos de reservas.

CE1.6 Identificar la documentación procedente de las reservas para su información al resto de departamentos y su archivo posterior.

CE1.7 En supuestos prácticos: interpretar la situación de un establecimiento a partir del estado de las reservas y deducir actuaciones.

**Contenidos**

**1. Gestión de reservas de habitaciones y servicios propios de alojamientos**

- Tratamiento y análisis del estado de reservas
- Procedimientos de recepción, aceptación, confirmación, modificación y cancelación de reservas
- Utilización de programas informáticos específicos de reservas.
- Emisión de informes o listados. La "rooming list"
- Legislación sobre reservas. La figura del "Overbooking"

**UNIDAD FORMATIVA 2**

**Denominación:** DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ACCIONES COMERCIALES EN ALOJAMIENTOS

**Código:** UF0051

**Duración:** 60 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con las RP2 y RP3

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Analizar información del mercado turístico que permita estimar la situación, evolución y tendencias del sector de alojamientos.

CE1.1 Enumerar, describir e interrelacionar los distintos elementos que conforman la oferta y la demanda turísticas.

CE1.2 Identificar y describir las fuentes de información turística más relevantes.

CE1.3 Identificar y seleccionar métodos de obtención de datos adecuados a las variables que se deben estudiar.

CE1.4 Describir la evolución histórica del turismo y su estructura de mercado, en particular la del sector de alojamiento, explicando su relación con otros sectores de la economía.

C2: Analizar los componentes de un plan de marketing, adecuándolos a una empresa de

servicios turísticos.

CE2.1 Identificar las características generales de la empresa, sus recursos, sus puntos fuertes y débiles, así como las oportunidades y amenazas del entorno para llegar al diagnóstico.

CE2.2 Formular estrategias y proponer objetivos de marketing.

CE2.3 Describir el ciclo de vida de un producto turístico y su relación con las variables de marketing.

C3: Reconocer distintas estrategias de comunicación comercial adecuadas a empresas de servicios turísticos para su aplicación en el plan de marketing.

CE3.1 Describir estrategias de comunicación adecuadas a empresas de servicios turísticos.

CE3.2 Enumerar los distintos medios, formas y soportes de comunicación, explicando las ventajas e inconvenientes de cada uno.

CE3.3 Elaborar un plan de comunicación acorde con la estrategia elegida y para ello:

- Determinar el ámbito, el público objetivo y las acciones comerciales adecuadas al plan.
- Justificar la utilización de los instrumentos de comunicación.
- Realizar una estimación de costes y del alcance y posibles resultados de las acciones programadas.
- Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de las propuestas de acciones de comunicación.

CE3.4 Evaluar los resultados de las acciones comerciales bajo criterios de eficiencia y eficacia.

C4: Reconocer las técnicas de venta, aplicando las adecuadas a diferentes tipos de usuarios de servicios de alojamiento y soportes de comunicación.

CE4.1 Identificar las fases de los procesos de venta y aplicar las técnicas de venta adecuadas.

## **Contenidos**

### **1. El mercado turístico nacional e internacional**

- Diferenciación de los elementos componentes de la oferta y demanda turísticas nacionales e internacionales
- Análisis cuantitativo y cualitativo del sector de la hostelería y el turismo
- Análisis de la estructura de los mercados del turismo y la hostelería. Principales mercados emisores y receptores
- Especialidades del mercado turístico relativo al subsector de alojamiento.
- Identificación de las principales fuentes de información turística

### **2. Segmentación y tipología de la demanda turística**

- Identificación y clasificación de las necesidades humanas
- Motivaciones primarias secundarias
- Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en servicios de naturaleza turística.
- Segmentos y nichos en la demanda turística
- Segmentación y perfiles de la demanda
- Tipología de la demanda en función del tipo de viaje
  - Demanda de viajes organizados o paquetes turísticos
  - Demanda de viajes semi-organizados e individuales
- Los destinos turísticos frente a la demanda
  - Destinos asentados
  - Destinos emergentes

- Los hechos diferenciales
- Los condicionantes económicos, políticos y sociales
  - El factor precio en los productos turísticos
  - Los factores macroeconómicos en las motivaciones turísticas
  - Los factores socioculturales y demográficos en la demanda turística

### **3. Aplicación del Marketing en hostelería y turismo**

- Manejo de los conceptos básicos de la economía de mercado.
- Determinación de los procedimientos para el estudio de mercados: análisis de las fuentes de información, métodos de investigación y su aplicación en hostelería y turismo
- Verificación de la evolución de hábitos y procedimientos de transacción comercial.
- Análisis y argumentación de la evolución del concepto de marketing desde sus inicios. Marketing de servicios
- Diferenciación de las variables o factores básicos propios del mercado y del marketing turístico
- Plan de marketing:
  - Elementos que lo constituyen
  - Fases de elaboración
  - Elaboración de un plan de comunicación / promoción

### **4. Aplicación del plan de acción comercial**

- CRM: Customer Relationship Management
- Marketing tradicional versus marketing relacional
- Vínculo entre el Plan de marketing y el Plan de acción comercial
  - Traslado de objetivos de marketing a objetivos comerciales
  - Método en cascada
  - Acciones comerciales vinculadas con los objetivos de marketing
- La Planificación de acciones comerciales
- El plan de ventas: elaboración y control

### **5. Aplicación de las técnicas de venta a las acciones comerciales y reservas en alojamientos**

- Contacto inicial:
  - Objetivos del contacto inicial.
  - La importancia de las primeras impresiones.
  - Cómo transmitir una imagen profesional.
- El sondeo: cómo detectar las necesidades del cliente.
  - Los diferentes tipos de clientes.
  - Las motivaciones de compra.
  - Enfoque de la venta según las motivaciones.
- La argumentación: cómo exponer los productos de forma efectiva.
  - Características, beneficios y argumentos de los productos/servicios.
  - Argumentos en función de las motivaciones del cliente.
- Las objeciones: cómo superar las resistencias del cliente.
  - Actitudes ante las objeciones.
  - El tratamiento de las objeciones.
  - Técnicas de superación de objeciones.
- El cierre de la operación: cómo conseguir el compromiso del cliente.
  - Actitudes necesarias hacia el cierre.
  - Detección de oportunidades de cierre.
  - Tipos de cierres.
  - Técnicas de cierre en función de la situación y la tipología del cliente.

- El compromiso con el cliente.
- La venta personalizada.
  - Tipología de los clientes: atención personalizada.
  - Cómo adaptarse y complementar los comportamientos de los clientes.
  - El perfil de las personas de contacto.
  - El tratamiento de clientes difíciles.
- Aplicación a casos prácticos.
  - Ejercicios y simulaciones de casos prácticos.

## 6. Aplicación de la negociación a las acciones comerciales y reservas en alojamientos

- Concepto de negociación
  - Negociación por principios y negociación por concesiones.
  - Conflictos negociables y conflictos no negociables.
- Análisis y preparación de la negociación.
  - Factores determinantes: Información, Tiempo y Poder.
  - Análisis de las influencias en la toma de decisiones.
- La rentabilidad de la negociación.
  - El dilema precio – volumen.
  - Consecuencias de la concesión de descuentos
- El intercambio de información.
  - La comunicación como herramienta negociadora.
  - Reforzar el poder de convicción: estructuración con argumentos.
- El intercambio de concesiones y contrapartidas.
  - Las reglas de oro para negociar.
  - Cuadro de alternativas de opciones.
- El cierre de la negociación.
  - Cómo y cuando provocar el cierre.
  - Técnicas de cierre.

## UNIDAD FORMATIVA 3

**Denominación:** COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

**Código:** UF0042

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP4

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos turísticos, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.

- CE1.1 Definir los factores que determinan las diferentes tipologías de clientes.
- CE1.2 Interpretar normas de actuación en función de la tipología de clientes.
- CE1.3 Distinguir modalidades de atención al cliente, según se trate de:
  - Contacto directo comunicación cara a cara.
  - Contacto no directo a través de teléfono, correo y otras.
- CE1.4 Relacionar el uso de las técnicas y habilidades de comunicación con las diferentes situaciones de atención e información más habituales en establecimientos de hostelería y turismo.
- CE1.5 Identificar las etapas y los factores clave para obtener la satisfacción del

- cliente, describiendo los procedimientos y técnicas de comunicación más usuales.
- CE1.6 Ejemplificar diversas situaciones de solución de conflictos ante la formulación de quejas y reclamaciones habituales en establecimientos de hostelería y turismo.
- CE1.7 Describir los procesos de acogida, despedida y atención al cliente, identificando las etapas y los factores clave para conseguir su satisfacción.
- CE1.8 Identificar y describir los atributos del producto turístico y explicar el impacto que tienen sobre su desarrollo turístico.
- CE1.9 En contextos de trabajo, aplicar las técnicas y habilidades de comunicación apropiadas a cada situación que impliquen atención e información al cliente en hostelería y turismo.
- CE1.10 Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.
- CE1.11 Justificar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.

### Contenidos

#### 1. La comunicación aplicada a la hostelería y turismo

- La comunicación óptima en la atención al cliente.
  - Barreras que dificultan la comunicación.
  - Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles.
  - El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar.
  - El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal.
  - Actitudes ante las situaciones difíciles:
  - Autocontrol.
  - Empatía.
  - Asertividad.
  - Ejercicios y casos prácticos.
- Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
- Resolución de problemas de comunicación
- Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

#### 2. Atención al cliente en hostelería y turismo

- Clasificación de clientes
  - Tipologías de personalidad
  - Tipologías de actitudes
  - Acercamiento integrado
  - Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.
- La atención personalizada
  - Servicio al cliente
  - Orientación al cliente
  - Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles.
- El tratamiento de situaciones difíciles.
  - La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.
  - Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
  - Tipología de reclamaciones.
  - Actitud frente a las quejas o reclamaciones.
  - Tratamiento de las reclamaciones.
- La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

**Orientaciones metodológicas**

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	50
Unidad formativa 2	50
Unidad formativa 3	20

Secuencia:

Las unidades formativas de este módulo se pueden programar de manera independiente.

**Criterios de acceso para los alumnos**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación, que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia digital.
- Competencias sociales en geografía.

**MÓDULO FORMATIVO 2****Denominación:** RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE**Código:** MF0264\_3**Nivel de cualificación profesional:** 3**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0264\_3 Realizar las actividades propias de la recepción

**Duración:** 180 horas**UNIDAD FORMATIVA 1****Denominación:** ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS**Código:** UF0052**Nivel:** 3**Duración:** 90 horas**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con las RP1, RP2 y RP4**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Analizar la organización y funciones más frecuentes de los departamentos de recepción, justificando estructuras organizativas adecuadas a cada tipo de establecimiento.

- CE1.1 Describir los objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
- CE1.2 Explicar diferentes formas de organización del departamento de recepción.
- CE1.3 Ubicar sobre un gráfico los elementos materiales de un departamento de recepción, en función de diferentes tipos y características de alojamientos, justificando su distribución según criterios de ergonomía y fluidez del trabajo.
- CE1.4 Explicar las relaciones interdepartamentales motivadas por los procesos que se generan en un establecimiento de alojamiento.
- CE1.5 Justificar los criterios que marcan las prioridades en la realización del trabajo en el departamento.
- CE1.6 Explicar las principales instalaciones complementarias y auxiliares, y energéticas propias de un alojamiento.

C2: Analizar los procedimientos de gestión de la información en la recepción, explotando las aplicaciones informáticas propias y justificando su utilización en los diferentes tipos de alojamientos.

- CE2.1 Identificar y establecer las relaciones entre los equipos de oficina, de telecomunicaciones y audiovisuales, las principales aplicaciones informáticas, y la documentación y terminología propias de un departamento de recepción, en función de la categoría y tipo de establecimiento.
- CE2.2 Describir los circuitos internos y externos de la información y documentación generadas como consecuencia de las operaciones realizadas en el departamento.
- CE2.3 Describir los métodos de obtención, archivo y difusión de la información generada en un departamento de recepción, justificando el grado de confidencialidad adecuado.
- CE2.4 En supuestos relacionados con la documentación que se utiliza en un departamento de recepción:
  - Verificar la legalidad e idoneidad de los diferentes documentos.
  - Identificar la documentación exigible a los clientes del establecimiento de acuerdo con la normativa vigente.
  - Seleccionar el documento apropiado para cada operación.
  - Explicar los diversos conceptos/partes que componen el documento.
  - Formalizar y diseñar documentación específica.
  - Elaborar informes para la tramitación y gestión de reclamaciones.
- CE2.5 Introducir y registrar datos en aplicaciones informáticas específicas, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.
- CE2.6 En situaciones de trabajo y mediante el uso de diversas aplicaciones informáticas, introducir y verificar los datos necesarios para obtener:
  - Plannings de reservas.
  - Previsiones de ocupación.
  - Listados de control de estado de las habitaciones.
  - Resúmenes de producción de los departamentos.
  - Estado de las cuentas de clientes.
  - Otros datos de interés relacionados con la gestión de la información.

C3: Analizar los procesos propios del departamento de recepción y aplicar los procedimientos idóneos para la correcta prestación y control de los servicios que le son inherentes.

- CE3.1 Distinguir los procedimientos aplicables a las fases de entrada, estancia y salida de un cliente en un establecimiento de hospedaje, y desarrollar las operaciones inherentes.

CE3.2 Describir los servicios que habitualmente presta un departamento de recepción durante la estancia de los clientes.

CE3.3 Interpretar la situación de un establecimiento a partir del estado de las reservas y deducir actuaciones.

CE3.4 Analizar los datos estadísticos derivados de la actividad de un departamento de recepción e interpretar los resultados.

CE3.5 Valorar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.

CE3.6 Asumir la necesidad de intervenir en los procesos de aprovisionamiento y distribución de materiales con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C4: Desarrollar los procesos de gestión de cobros y facturación, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su realización.

CE4.1 Explicar los diferentes medios de pago legales.

CE4.2 Identificar e interpretar la normativa vigente aplicable a los contratos de hospedaje y reserva.

CE4.3 Reconocer las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.

CE4.4 En supuestos debidamente caracterizados:

- Realizar las operaciones de facturación y cobro a partir de los datos de estancia y servicios consumidos.
- Presentar informes de gestión y justificar el origen de las desviaciones en los resultados esperados, argumentando las medidas correctoras propuestas.

CE4.5 Asumir la necesidad de intervenir en los procesos de facturación y cobro, y de control económico de la producción, con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C5: 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.

CE5.1 Describir los objetivos y funciones de este servicio.

CE5.2 Identificar las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad.

CE5.3 Identificar los equipos de seguridad y sus utilidades.

CE5.4 Relacionar el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.

CE5.5 A partir de estructuras organizativas de diversas tipologías de empresas de alojamiento:

- 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 establecimiento.

## **Contenidos**

### **1. El departamento de recepción**

- Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
- Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.
- Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.

### **2. Instalaciones complementarias y auxiliares de un establecimiento de alojamiento**

- Bar; comedor, cocina; office.
- Instalaciones deportivas (piscina, etc.) y jardines.

- Instalaciones auxiliares.
- Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos turísticos.

### **3. Gestión de la información en el departamento de recepción**

- Circuitos internos y externos de información. Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción.
- Obtención, archivo y difusión de la información generada.

### **4. Prestación de servicios de recepción**

- Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes:
  - Identificación y diseño de documentación.
  - Operaciones con moneda extranjera.
- Análisis del servicio de noche en la recepción.
- Realización de operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupo, así como actividades de preparación de la llegada.
- Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

### **5. Facturación y cobro de servicios de alojamiento**

- Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.
- Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados.
- Cierre diario.

### **6. Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento**

- El servicio de seguridad: equipos e instalaciones.
- Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de contingencias.
- Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias.
- Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia.
- Aplicaciones en simulacros de procedimientos de actuación en casos de emergencia.
- Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro.
- La seguridad de los clientes y sus pertenencias.
- Especificidades en entidades no hoteleras
  - Hospitales y clínicas.
  - Residencias para la tercera edad.
  - Residencias escolares.
  - Otros alojamientos no turísticos.

## **UNIDAD FORMATIVA 2**

**Denominación:** COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

**Código:** UF0042

**Nivel:** 3

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP3

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos turísticos, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.

CE1.1 Definir los factores que determinan las diferentes tipologías de clientes.

CE1.2 Interpretar normas de actuación en función de la tipología de clientes.

CE1.3 Distinguir modalidades de atención al cliente, según se trate de:

- Contacto directo comunicación cara a cara.
- Contacto no directo a través de teléfono, correo y otras.

CE1.4 Relacionar el uso de las técnicas y habilidades de comunicación con las diferentes situaciones de atención e información más habituales en establecimientos de hostelería y turismo.

CE1.5 Identificar las etapas y los factores clave para obtener la satisfacción del cliente, describiendo los procedimientos y técnicas de comunicación más usuales.

CE1.6 Ejemplificar diversas situaciones de solución de conflictos ante la formulación de quejas y reclamaciones habituales en establecimientos de hostelería y turismo.

CE1.7 Describir los procesos de acogida, despedida y atención al cliente, identificando las etapas y los factores clave para conseguir su satisfacción.

CE1.8 Identificar y describir los atributos del producto turístico y explicar el impacto que tienen sobre su desarrollo turístico.

CE1.9 En contextos de trabajo, aplicar las técnicas y habilidades de comunicación apropiadas a cada situación que impliquen atención e información al cliente en hostelería y turismo.

CE1.10 Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

CE1.11 Justificar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.

**Contenidos****1. La comunicación aplicada a la hostelería y turismo**

- La comunicación óptima en la atención al cliente.
  - Barreras que dificultan la comunicación.
  - Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles.
  - El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar.
  - El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal.
  - Actitudes ante las situaciones difíciles:
  - Autocontrol.
  - Empatía.
  - Asertividad.
  - Ejercicios y casos prácticos.
- Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
- Resolución de problemas de comunicación
- Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

**2. Atención al cliente en hostelería y turismo**

- Clasificación de clientes
  - Tipologías de personalidad
  - Tipologías de actitudes
  - Acercamiento integrado
  - Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.

- La atención personalizada
  - Servicio al cliente
  - Orientación al cliente
  - Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles.
- El tratamiento de situaciones difíciles.
  - La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.
  - Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
  - Tipología de reclamaciones.
  - Actitud frente a las quejas o reclamaciones.
  - Tratamiento de las reclamaciones.
- La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea

**UNIDAD FORMATIVA 3**

**Denominación:** GESTIÓN DE PROTOCOLO

**Código:** UF0043

**Nivel:** 3

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP2 en lo referido a la aplicación de normas de protocolo.

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Aplicar las normas de protocolo utilizadas en diferentes tipos de eventos.

CE1.1 Explicar el concepto de protocolo, su origen y tipología.

CE1.2 Enumerar las aplicaciones más habituales de las normas de protocolo, tales como la forma de vestir, etiqueta, normas de cortesía y otras, en función del tipo de evento que se vaya a desarrollar.

CE1.3 Diferenciar y caracterizar los diferentes tipos de eventos que pueden celebrarse, y que pueden requerir la gestión de protocolo, tales como congresos, convenciones, reuniones, foros y otros

CE1.4 En situaciones prácticas de eventos, elegir y aplicar el protocolo que se debe seguir.

CE1.5 En situaciones prácticas de aplicación de protocolo en la atención a clientes:

- Adoptar una actitud acorde con la situación planteada.
- Utilizar diferentes formas de saludo.
- Elegir el vestido en función del contexto dado.
- Aplicar el estilo de comunicación en función del supuesto dado.
- Emplear normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia.

**Contenidos****1. Eventos y protocolo**

- El concepto de protocolo
  - Origen
  - Clases
  - Utilidad
  - Usos sociales
- Clases de protocolo

- El protocolo institucional tradicional
- El protocolo empresarial
- Protocolo internacional
- Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos.
- Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales
  - Precedencias y tratamientos de autoridades
  - Colocación de participantes en presidencias y actos.
  - Ordenación de banderas.
- Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal.
- El protocolo aplicado a la restauración.
  - Selección de comedor
  - Selección de mesas: únicas o múltiples
  - Elementos de la mesa
  - Servicio personal del plato
  - Decoración y presentación de la mesa
  - La estética de la mesa
  - Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales
  - Conducción de comensales hasta la mesa
  - Normas protocolarias en el momento del discurso y el brindis.
  - Normas protocolarias en el vino de honor, cóctel o recepción, buffet, desayuno de trabajo y coffee-break.

#### UNIDAD FORMATIVA 4

**Denominación:** FUNCIÓN DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

**Código:** UF0044

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 en lo referido a la seguridad laboral del personal a su cargo.

#### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar las técnicas básicas de prevención de riesgos laborales y asegurar su cumplimiento por parte de las personas a su cargo.

- CE1.1 Identificar las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad, relacionándolas con las medidas de seguridad aplicables.
- CE1.2 Identificar los equipos de seguridad y sus utilidades.
- CE1.3 Relacionar el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.
- CE1.4 Identificar y elaborar normas para la seguridad de los trabajadores.
- CE1.5 Identificar y aplicar las pautas de actuación adoptables en caso de accidente laboral, como los procedimientos de control, aviso y alarma, técnicas de primeros auxilios y planes de emergencia y evacuación.

#### Contenidos

##### 1. Fundamentos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo

- El trabajo y la salud.
  - Los riesgos profesionales y su prevención.
  - Factores de riesgo y técnicas preventivas.
  - Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

- Otros riesgos para la salud de los trabajadores.
- Las condiciones de trabajo.
  - Condiciones de seguridad.
  - El medio ambiente de trabajo.
  - La organización y la carga de trabajo.
- Daños derivados del trabajo.
  - Accidentes.
  - Incidentes.
  - Enfermedades profesionales.
- Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales.
  - Servicios de prevención propios.
  - Servicios de prevención ajenos.
  - Asunción personal del empresario.
  - Servicios de prevención mancomunados.
  - Responsabilidades administrativas.
  - Responsabilidades penales.

##### 2. El papel del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales

- Integración de la prevención de riesgos laborales en la estructura de la organización.
  - Gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa.
  - La prevención de riesgos laborales como cambio en la organización.
  - Acciones integradoras y problemas habituales.
- Funciones de los mandos intermedios en la prevención de riesgos laborales.
  - Tipos de funciones.
  - Actividades y tareas preventivas específicas de los mandos intermedios.
  - Integración de la prevención de riesgos laborales en la ejecución y supervisión de las actividades.
  - Recomendaciones para integrar la función de prevención en el equipo de trabajo.
  - Formación del equipo de trabajo en prevención de riesgos laborales.
- Instrumentos del mando intermedio para la prevención de riesgos laborales.

##### 3. Técnicas básicas de prevención de riesgos laborales para mandos intermedios

- Evaluación de riesgos.
  - Tipos de evaluaciones.
  - Proceso general de evaluación.
  - Métodos de evaluación.
- Control y registro de actuaciones.
  - Inspecciones.
  - Investigación de daños.
  - Documentación preventiva.
  - Plan de auditoría.
  - Aspectos reglamentarios.
  - Elaboración de propuestas de mejora.
- Elaboración de planes de emergencia para los trabajadores.
  - Elementos de un plan de emergencia.
  - Plan de evacuación.
  - Organización de los trabajadores en una emergencia.
  - Normativa aplicable.

##### 4. Tipos de riesgos y medidas preventivas

- Riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
  - Condiciones generales de los locales.
  - Orden y limpieza.

- Servicios higiénicos.
- Señalización de seguridad.
- Normativa aplicable.
- Riesgos químicos y eléctricos.
  - Manipulación de productos químicos.
  - Equipos de protección individual contra el riesgo químico.
  - Almacenamiento de sustancias y preparados químicos según sus características.
  - Peligros y lesiones por riesgo eléctrico.
  - Sistemas de protección contra contactos eléctricos.
  - Equipos de protección individual contra el riesgo eléctrico.
  - Normativa aplicable.
- Riesgos de incendio y explosión.
  - Factores determinantes del fuego.
  - Medidas preventivas: protección pasiva y activa.
  - Sistemas de detección protección y alarma.
  - Extinción de incendios.
  - Equipos de protección individual y de lucha contra incendios.
  - Normativa aplicable.
- Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo.
  - Riesgos relacionados con el ambiente térmico.
  - Riesgos relacionados con el ruido y las vibraciones.
  - Equipos de protección individual contra los riesgos ligados al medio ambiente de trabajo.
  - Normativa aplicable
- Riesgos ergonómicos y psicosociales.
  - Carga de trabajo: esfuerzos, posturas, movimientos repetitivos, carga y fatiga mental.
  - Trabajo a turnos y nocturno.
  - Cambios en la organización del trabajo y estilo de dirección.
  - Estrés.
  - Violencia y hostigamiento psicológico en el trabajo.
  - Normativa aplicable.

#### 5. Primeros auxilios

- Intervención básica ante quemaduras, hemorragias, fracturas, heridas e intoxicaciones.
- Mantenimiento de botiquines de primeros auxilios.
- Intervención y transporte de heridos y enfermos graves.
- Técnicas de reanimación cardiopulmonar.

#### Orientaciones metodológicas

##### Formación a distancia:

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	80
Unidad formativa 2	20
Unidad formativa 3	30
Unidad formativa 4	30

##### Secuencia:

Las unidades formativas de este módulo se pueden programar de manera independiente.

##### Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación, que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia digital.
- Competencias sociales en geografía.

#### **MÓDULO FORMATIVO 3**

**Denominación:** GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

**Código:** MF0265\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0265\_3 Gestionar departamentos del área de alojamientos

**Duración:** 120 horas

#### **UNIDAD FORMATIVA 1**

**Denominación:** PROCESOS DE GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

**Código:** UF0048

**Duración:** 70 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con las RP1, RP2, RP3, RP4 Y RP5

##### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para áreas y departamentos de alojamiento.

CE1.1 Justificar la importancia de la planificación en el proceso de administración de empresas o entidades.

CE1.2 Diferenciar los principales tipos de planes, empresariales.

CE1.3 Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.

CE1.4 Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.

CE1.5 En supuestos prácticos de alojamientos:

- Formular objetivos para un área de alojamiento determinada en el marco de hipotéticos planes generales de empresa o entidad.
- Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de

los objetivos propuestos.

- Plantear los programas que se deriven de tales opciones, determinando los medios humanos y materiales necesarios.

CE1.6 Justificar propuestas para la elaboración de planes de emergencia adaptados a distintos tipos de alojamientos.

CE1.7 Argumentar la importancia de la revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de cada tipo de alojamiento.

C2: Analizar la gestión y control presupuestarios en el marco de las áreas de alojamiento de establecimientos turísticos y no turísticos, identificar costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación.

CE2.1 Identificar los tipos de costes empresariales y comparar estructuras de costes de distintos tipos de áreas de alojamientos.

CE2.2 Calcular costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta de diferentes servicios de alojamiento.

CE2.3 Justificar la gestión presupuestaria como subfunción empresarial vinculada a las de planificación y control.

CE2.4 Diferenciar los tipos de presupuestos más utilizados en las actividades de alojamiento, expresando los objetivos de cada uno de ellos y describir la estructura y las partidas que componen dichos presupuestos.

CE2.5 Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.

CE2.6 En situaciones prácticas, de gestión presupuestaria y a partir de unos supuestos objetivos económicos de producto, de costes directos e indirectos y de volumen de negocio para períodos de tiempo establecidos:

- Elaborar presupuestos económicos para establecer programas de actuación en el marco de los períodos fijados.
- Determinar los costes de los distintos recursos.
- Calcular el punto muerto de explotación y los niveles de productividad.

CE2.7 En casos prácticos de gestión y control presupuestario, y partiendo de las previsiones presupuestarias correspondientes y de los resultados reales obtenidos:

- Calcular las desviaciones.
- Analizar las causas de su aparición y los efectos que producen.
- Proponer soluciones alternativas, estableciendo métodos de seguimiento y control presupuestarios.

CE2.8 Justificar la necesidad de intervenir en los procesos de control económico del área de alojamiento con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C3: Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de alojamiento y su entorno de relaciones internas y externas, justificando estructuras organizativas y tipo de relaciones adecuadas a cada tipo de establecimiento.

CE3.1 Clasificar y caracterizar las diferentes fórmulas de alojamiento en función de:

- Capacidad.
- Categoría del establecimiento.
- Servicios prestados.
- Tipo y ubicación del establecimiento.
- Normativa europea, nacional y autonómica.

CE3.2 Describir los factores y criterios de estructuración que determinan una organización eficaz.

CE3.3 Comparar las estructuras y relaciones departamentales más características de los distintos tipos de alojamientos turísticos y no turísticos, identificando los objetivos de cada departamento o área y la consecuente distribución de funciones.

CE3.4 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de estructuras y relaciones interdepartamentales de

distintos tipos de alojamientos turísticos y no turísticos.

CE3.5 Describir las relaciones externas de los alojamientos turísticos y no turísticos con otras empresas, y las relaciones de las áreas de alojamiento de tales establecimientos con otras áreas.

CE3.6 A partir de estructuras organizativas y funcionales de alojamientos turísticos y no turísticos:

- Evaluar la organización, juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas.
- Proponer soluciones y organigramas alternativos a las estructuras y relaciones interdepartamentales caracterizadas, justificando los cambios introducidos en función de una organización más eficaz.

CE3.7 Describir los puestos de trabajo más característicos del área de alojamiento, caracterizándolos por la competencia profesional expresada en términos de capacidades y logros a los niveles requeridos en el mundo laboral.

CE3.8 En casos prácticos de análisis de estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de alojamiento:

- Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo del área de alojamiento.
- Estimar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.

C4: Analizar los métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para áreas y departamentos de alojamiento, comparándolos críticamente.

CE4.1 Comparar críticamente los principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados del área de alojamiento.

CE4.2 Comparar críticamente los principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados del área de alojamiento.

C5: Analizar la función gerencial de integración de personal como instrumento para la debida adaptación del personal dependiente a los requerimientos profesionales que se derivan de la estructura organizativa y de cada puesto de trabajo de los departamentos de pisos y recepción.

CE5.1 Justificar la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.

CE5.2 Comparar diversos manuales reales de operaciones del departamento de pisos y recepción, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

CE5.3 En diversas situaciones prácticas de integración personal:

- Explicar un supuesto manual de acogida del establecimiento.
- Asignar a los supuestos nuevos empleados, y en función de los puestos a cubrir, un período determinado de adaptación a los mismos.
- Redactar y explicar las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar y los criterios que permitan evaluar el desempeño profesional y sus resultados.
- Dar una breve información sobre el establecimiento, su organización y su imagen corporativa, utilizando material audiovisual.
- Aplicar técnicas para la comunicación intragrupal entre los supuestos miembros antiguos y nuevos del departamento, simulando delegaciones de autoridad, animando a la iniciativa personal y la creatividad como medida de motivación y exigiendo responsabilidades.

CE5.4 Comparar diversos programas de formación relacionados con los puestos de trabajo que dependen del responsable de los departamentos de recepción y pisos, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

C6: Analizar y utilizar técnicas de dirección de personal aplicables en departamentos del área de alojamiento.

CE6.1 Identificar procesos y situaciones habituales de comunicación y negociación en el marco de los establecimientos de alojamiento.

CE6.2 Explicar la lógica de los procesos de toma de decisiones.

CE6.3 Justificar la figura del directivo y del líder en una organización.

CE6.4 Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables a los establecimientos de alojamiento.

CE6.5 Justificar los procesos de motivación del personal adscrito al área de alojamiento.

CE6.6 En supuestos prácticos de relaciones jerárquicas entre miembros de establecimientos de alojamiento:

- Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación idóneas para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar planes de trabajo.
- Intervenir en los supuestos conflictos originados 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.
- Adoptar las decisiones idóneas en función de las circunstancias que las propician y las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.
- Ejercer el liderazgo, de una manera efectiva, en el marco de sus competencias profesionales, adoptando el estilo más apropiado en cada situación.
- Dirigir equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.
- Dirigir, animar y participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.

## Contenidos

### **1. La planificación en las empresas y entidades de alojamiento**

- La planificación en el proceso de administración.
- Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.
- Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios en las distintas empresas y entidades del subsector.
- Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas.

### **2. Gestión y control presupuestarios en las áreas de alojamiento**

- La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control.
- Concepto y propósito de los presupuestos. Justificación.
- Definición de ciclo presupuestario.
- Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos más característicos para las áreas de alojamiento.

### **3. Estructura financiera de las empresas y áreas de alojamiento**

- Identificación y caracterización de fuentes de financiación.
- Relación óptima entre recursos propios y ajenos.
- Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones según cada tipo de alojamiento. Aplicaciones informáticas.

### **4. Evaluación de costes, productividad y análisis económico para áreas de alojamiento**

- Estructura de la cuenta de resultados en las áreas de alojamiento.
- Tipos y cálculo de costes.
- Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos. Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas.
- Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad.

### **5. La organización en los establecimientos de alojamiento**

- Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de alojamiento.
- Tipología y clasificación de los establecimientos de alojamiento.
- Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.
- Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de alojamiento: ventajas e inconvenientes.
- Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de alojamientos.
- Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área de alojamiento y distribución de funciones.
- Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.
- Definición de puestos de trabajo y selección de personal en las áreas de alojamiento: Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados de tales áreas. Principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados en tales áreas.

### **6. La función de integración de personal en los departamentos de pisos y recepción**

- Definición y objetivos.
- Relación con la función de organización.
- Manuales de operaciones de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y redacción.
- Programas de formación para personal dependiente de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y propuestas razonadas.
- Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.

### **7. La dirección de personal en el área de alojamiento**

- La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones.
- Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.
- Solución de problemas y toma de decisiones.
- El liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones.
- Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.
- La motivación en el entorno laboral.

### **8. Aplicaciones informáticas específicas para la administración de áreas de alojamiento**

- Tipos y comparación.
- Programas a medida y oferta estándar del mercado.
- Utilización.

## UNIDAD FORMATIVA 2

**Denominación:** PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO

**Código:** UF0049

**Duración:** 50 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP6

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar sistemas y planes de calidad aplicables a empresas de hostelería y turismo.

CE1.1 Explicar el concepto de calidad, justificando su aplicación en el sector de la hostelería y el turismo.

CE1.2 Describir la función de gestión de la calidad en relación con los objetivos de la empresa y de los diferentes departamentos de establecimientos de hostelería y turismo.

CE1.3 Colaborar en la implantación de un sistema de calidad, interpretando y aplicando las correspondientes normas de calidad, estableciendo objetivos, identificando factores clave y barreras, y definiendo el programa para su implementación en lo referente a las actuaciones que se deban realizar y sus plazos.

CE1.4 Identificar y valorar las dimensiones y atributos de calidad del producto, y diseñar y definir los servicios de los respectivos departamentos, determinando y elaborando las necesarias especificaciones de calidad y estándares de calidad del servicio, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo entre otras.

CE1.5 A partir de un plan de calidad de un proceso de producción o servicio de hostelería y turismo:

- Analizar los elementos del plan de calidad en relación con sus objetivos.
- Interpretar y manejar con destreza el manual de calidad y el manual de procedimientos.

CE1.6 Argumentar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de servicios.

C2: Definir o realizar procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo, identificando las características de calidad más significativas.

CE2.1 Describir los instrumentos y dispositivos de control de calidad utilizados en el sector.

CE2.2 Describir las características de calidad más significativas de los productos y servicios propios del sector.

CE2.3 Establecer e interpretar indicadores de la calidad propios de los departamentos del área de alojamiento, y elaborar cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.

CE2.4 Analizar un proceso productivo o de servicio totalmente definido de hostelería y turismo:

- Determinar las expectativas y necesidades de los clientes, internos y externos, para identificar las posibilidades reales de satisfacción en relación con el producto o servicio.
- Identificar las características de calidad del producto o servicio que deben ser controladas.
- Identificar factores causa-efecto que intervienen en la variabilidad de las características de calidad.

- Seleccionar las fases de control del proceso.
- Seleccionar los procedimientos de control.
- Reconocer los aspectos y parámetros que hay que controlar.
- Describir los principales métodos, equipos e instrumentos utilizados en el muestreo y control de la producción o servicio.
- Indicar los momentos o fases del proceso en que se realiza el control.

CE2.5 Gestionar la documentación e información propia del sistema de calidad implantado, determinando los registros necesarios y el procedimiento aplicable.

CE2.6 Realizar procesos de control de calidad de determinados servicios y productos de hostelería y turismo:

- Efectuando el registro de aquellos datos que afecten a su puesto de trabajo, en relación con los objetivos de calidad, para verificar su cumplimiento de acuerdo con los patrones y estándares fijados.
- Reconociendo y detectando aquellas situaciones que, en apariencia, pueden suponer debilidades del servicio para su inclusión en los dispositivos que faciliten información veraz acerca de las mismas.
- Organizando el desarrollo de encuestas para la recopilación de datos y propuestas.
- Proponer los ajustes metodológicos que podrían mejorar los procesos de recogida de datos.

C3: Evaluar los resultados de los datos obtenidos durante los procesos de control de productos o servicios del sector de hostelería y turismo, proponiendo actuaciones para la mejora continua.

CE3.1 En un supuesto práctico de mejora continua:

- Recopilar y, en su caso, resumir en los correspondientes registros e indicadores, los datos destinados al análisis que permita establecer un diagnóstico objetivo de la situación.
- Analizar los gráficos de control estadístico utilizados, interpretando las tendencias que puedan derivarse de los mismos.
- Establecer, a su nivel, conclusiones acerca de los datos recogidos para detectar posibles debilidades, identificando las causas de las desviaciones o anomalías en los productos o servicios.
- Proponer acciones preventivas o correctivas así como revisar las ya implantadas, para verificar su efectividad.

### Contenidos

#### **1. La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo**

- El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico.
  - Necesidad de aseguramiento de la calidad en la empresa hostelera y turística.
  - El coste de medición y mejora de la calidad
  - Calidad y productividad.
  - Calidad y gestión del rendimiento.
  - Herramientas la calidad y la no calidad.
- Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves.
  - El modelo EFQM
- Aspectos legales y normativos
  - Legislación nacional e internacional
  - Normalización, acreditación y certificación
- El plan de turismo español Horizonte 2020

#### **2. La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística**

- Organización de la calidad
  - Enfoque de los Sistemas de Gestión de la Organización.

- Compromiso de la Dirección
- Coordinación
- Evaluación
- Gestión por procesos en hostelería y turismo
  - Identificación de procesos.
  - Planificación de procesos.
  - Medida y mejora de procesos.

### 3. Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo.

- Procesos de producción y servicio
  - Comprobación de la Calidad
  - Organización y Métodos de Comprobación de la Calidad.
- Supervisión y medida del proceso y producto/servicio
  - Satisfacción del cliente
  - Supervisión y medida de productos/servicios
- Gestión de los datos
  - Objetivos
  - Sistema de información de la calidad a la Dirección.
  - Informes.
  - La calidad asistida por ordenador.
  - Métodos estadísticos.
- Evaluación de resultados
  - Propuestas de mejora

#### Orientaciones metodológicas

##### Formación a distancia:

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	70
Unidad formativa 2	50

##### Secuencia:

Las unidades formativas de este módulo se pueden programar de manera independiente.

#### Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación, que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia digital.
- Competencias sociales en geografía.

### MÓDULO FORMATIVO 4

**Denominación:** INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO

**Código:** MF1057\_2

**Nivel de cualificación profesional:** 2

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

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

**Duración:** 90 horas

#### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal, emitidos en el ámbito de la actividad turística.

CE1.1 Interpretar los aspectos generales de mensajes orales emitidos en inglés y reconocer con precisión el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
  - Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
  - Resolución de quejas y reclamaciones.
  - Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
  - Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
  - Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
  - Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
  - Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
  - Promoción de un viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
  - Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
  - Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- CE1.2 Interpretar de forma general mensajes orales emitidos en inglés en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:
- Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.
  - Comunicación formal o informal.
  - Aspectos no verbales.
  - Número y características de los interlocutores.
  - Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
  - Claridad de la pronunciación.
  - Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

C2: Interpretar los aspectos generales de mensajes y documentos de cierta complejidad escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad turística, extrayendo la información relevante.

CE2.1 Interpretar de forma general los mensajes, instrucciones y documentos, recibidos o utilizados en inglés y reconocer su propósito con precisión, en situaciones profesionales, tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad turística.
- Consulta de manuales de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.

- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
- Información sobre destinos, servicios y precios.

CE2.2 Interpretar de forma general mensajes escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.
- Impresión de baja calidad.

C3: Producir con fluidez mensajes orales en inglés medianamente complejos, referidos al contexto profesional del turismo.

CE3.1 Expresar oralmente en inglés, pronunciando con fluidez, claridad y corrección, fórmulas de cortesía aprendidas, y frases complejas que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.

CE3.2 Producir mensajes orales con claridad y coherencia, adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Ruido ambiental o interferencias.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

C4: Producir en inglés documentos escritos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un vocabulario amplio, propio del ámbito profesional del turismo.

CE4.1 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

- Avisos para clientes de un evento.
- Documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes.
- Reservas y venta de servicios y productos turísticos.
- Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.

- Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Formalización de documentos de control, contratos y bonos.
- Elaboración de informes.
- Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
- Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.

CE4.2 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

C5: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.

CE5.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

CE5.2 Resolver situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

**Contenidos****1. Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos**

- Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.
- Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
- Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
- Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
- Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
- Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

**2. Prestación de información turística en inglés**

- Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
- Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
- Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
- Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.
- Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
- Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
- Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

**3. Atención al cliente de servicios turísticos en inglés**

- Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
- Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
- Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
- Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
- Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.

**Orientaciones metodológicas****Formación a distancia:**

Nº máximo de horas a impartir a distancia: 70 horas

**Criterios de acceso para los alumnos**

Se debe demostrar o acreditar un nivel mínimo de competencia B1.1. en comunicación en lenguas extranjeras según el Marco Común Europeo de las Lenguas.

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación, que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia en lengua extranjera.
- Competencia digital.

**MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS**

**Código:** MP0013

**Duración:** 120 horas

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Analizar los procesos administrativos de reserva, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su puesta en práctica.

- CE1.1 Identificar las fuentes y los procedimientos de reservas.
- CE1.2 Interpretar la oferta, los contratos y las condiciones pactadas con las fuentes de reservas.
- CE1.3 Identificar los diferentes precios y tarifas, sus aspectos legales y las garantías necesarias.
- CE1.4 Manejar correctamente los programas informáticos específicos de reservas y los documentos utilizados en los procesos de reservas.
- CE1.5 Identificar la documentación procedente de las reservas para su información al resto de departamentos y su archivo posterior.

C2: Aplicar técnicas de venta, habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos de alojamiento, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.

- CE2.1 Aplicar las técnicas de venta adecuadas a cada fase del proceso de venta.
- CE2.2 Aplicar técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores y situaciones, logrando una comunicación eficaz y resolviendo conflictos.
- CE2.3 Identificar técnicas de negociación habituales y aplicarlas.
- CE2.4 En situaciones suficientemente caracterizadas:
  - Adoptar una actitud acorde con la situación planteada.
  - Utilizar diferentes formas de saludos.
  - Elegir el vestido adecuado para un contexto dado.
  - Aplicar el estilo de comunicación más adecuado en función del supuesto dado.
  - Emplear normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia.
- CE2.5 En demandas de información suficientemente caracterizadas:
  - Seleccionar y transmitir información en función de las peticiones de los interlocutores.
  - Comprobar la comprensión del mensaje emitido, así como del recibido, mostrando una actitud de empatía hacia el interlocutor.
- CE2.6 Describir los procesos de acogida, despedida y atención al cliente, identificando las etapas y los factores clave para conseguir su satisfacción.
- CE2.7 En contextos de trabajo, aplicar las técnicas y habilidades de comunicación

apropiadas a cada situación que impliquen atención e información desde la recepción.  
 CE2.8 Elegir las normas de protocolo que se deben aplicar en establecimientos de alojamiento, en función del tipo de evento que se vaya a desarrollar.  
 CE2.9 Ejemplificar diversas situaciones de solución de conflictos ante la formulación de quejas y reclamaciones habituales en establecimientos de alojamiento.  
 CE2.10 Asumir la necesidad de atender a los potenciales clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.  
 CE2.11 Valorar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.

C3: Analizar los procedimientos de gestión de la información en la recepción, explotando las aplicaciones informáticas propias y justificando su utilización en los diferentes tipos de alojamientos.

CE3.1 En supuestos relacionados con la documentación que se utiliza en un departamento de recepción:

- Verificar la legalidad e idoneidad de los diferentes documentos.
- Identificar la documentación exigible a los clientes del establecimiento de acuerdo con la normativa vigente.
- Seleccionar el documento apropiado para cada operación.
- Explicar los diversos conceptos/partes que componen el documento.
- Formalizar y diseñar documentación específica.
- Elaborar informes para la tramitación y gestión de reclamaciones.

CE3.2 Introducir y registrar datos en aplicaciones informáticas específicas, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.

CE3.3 En situaciones de trabajo y mediante el uso de diversas aplicaciones informáticas, introducir y verificar los datos necesarios para obtener:

- Plannings de reservas.
- Previsiones de ocupación.
- Listados de control de estado de las habitaciones.
- Resúmenes de producción de los departamentos.
- Estado de las cuentas de clientes.
- Otros datos de interés relacionados con la gestión de la información.

C4: Desarrollar los procesos de gestión de cobros y facturación, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su realización.

CE4.1 En supuestos debidamente caracterizados:

- Realizar las operaciones de facturación y cobro a partir de los datos de estancia y servicios consumidos.
- Presentar informes de gestión y justificar el origen de las desviaciones en los resultados esperados, argumentando las medidas correctoras propuestas.

CE4.2 Asumir la necesidad de intervenir en los procesos de facturación y cobro, y de control económico de la producción, con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C5: Consultar el servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje.

CE5.1 Consultar las funciones específicas de seguridad en la organización de cada establecimiento.

CE5.2 Consultar normas para la seguridad de los clientes y de sus pertenencias, adecuadas al establecimiento.

C6: Observar la aplicación de técnicas de dirección e integración de personal aplicables en departamentos del área de alojamiento.

CE6.1 Colaborar en la dirección de equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.

CE6.2 Participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.

C7: Colaborar en la realización de controles de calidad de determinados servicios y productos de hostelería y turismo y colaborar en la evaluación de los resultados obtenidos.

CE7.1 Colaborar en el registro de aquellos datos que afecten a su puesto de trabajo, en relación con los objetivos de calidad, para verificar su cumplimiento de acuerdo con los patrones y estándares fijados.

CE7.2 Colaborar en la detección de aquellas situaciones que, en apariencia, pueden suponer debilidades del servicio para su inclusión en los dispositivos que faciliten información veraz acerca de las mismas.

CE7.3 Colaborar en el desarrollo de encuestas para la recopilación de datos y propuestas.

CE7.4 Colaborar en la recopilación e introducción de datos en los registros e indicadores correspondientes.

CE7.5 Colaborar en el establecimiento de conclusiones para detectar posibles debilidades, colaborando en la identificación de las causas de las desviaciones.

CE7.6 Colaborar en las propuestas de acciones preventivas o correctivas.

C8: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.

CE8.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

CE8.2 Resolver situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.

- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

C9: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE9.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE9.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE9.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE9.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE9.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE9.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

## **Contenidos**

### **1. Gestión de reservas de habitaciones y servicios propios de establecimientos de alojamiento**

- Identificación de fuentes y procedimientos de reservas
- Interpretación de ofertas, contratos y condiciones pactadas con diferentes fuentes de reservas
- Identificación de precios y tarifas, así como sus aspectos legales y garantías necesarias
- Manejo de programas informáticos de reservas
- Utilización de documentos habituales en procesos de reservas
- Utilización de la documentación procedente de reservas en la información interdepartamental
- Archivo de documentación procedente de reservas

### **2. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta y la atención al cliente en establecimientos de alojamiento**

- Elección de la vestimenta adecuada para un contexto dado
- Aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores y situaciones
- Selección y transmisión de información en función de las peticiones de los interlocutores
- Aplicación de las normas de protocolo en función del tipo de evento
- Actuación con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios del departamento de pisos
- Resolución de quejas y reclamaciones habituales en establecimientos de alojamiento.
- Utilización de diferentes formas de saludos.
- Empleo de normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia.

### **3. Gestión de la información y uso de aplicaciones informáticas específicas de recepción**

- Solicitud de la documentación exigible a los clientes del establecimiento de acuerdo con la normativa vigente.
- Verificación de la legalidad e idoneidad de documentos propios de la recepción.
- Formalización y diseño de documentación específica del departamento de recepción.
- Elaboración de informes para la tramitación y gestión de reclamaciones de clientes.
- Introducción y registro de datos en aplicaciones informáticas específicas, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.
- Realización de plannings de reservas mediante aplicaciones informáticas

- Realización de previsiones de ocupación mediante aplicaciones informáticas
- Realización de listados de control de estado de las habitaciones mediante aplicaciones informáticas
- Realización de resúmenes de producción de los departamentos mediante aplicaciones informáticas
- Obtención del estado de las cuentas de clientes mediante aplicaciones informáticas

### **4. Gestión de cobros y facturación de servicios propios de establecimientos de alojamiento**

- Realización de las operaciones de facturación y cobro a partir de los datos de estancia y servicios consumidos.
- Presentación de informes de gestión que justifiquen el origen de desviaciones y propongan medidas correctoras.

### **5. Definición de planes para áreas y departamentos de alojamiento**

- Colaboración en la formulación de objetivos para un área de alojamiento determinada en el marco de los planes generales de empresa o entidad.
- Colaboración en la selección de las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos en un plan.
- Planteamiento de programas que se deriven de las actuaciones planificadas, colaborando en la determinación de los medios humanos y materiales necesarios.

### **6. Utilización del servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje**

- Participación en la asignación de funciones específicas de seguridad en la organización del establecimiento.
- Participación en la elaboración de normas para la seguridad de los clientes y sus pertenencias.

### **7. Dirección e integración de personal en departamentos del área de alojamiento**

- Recepción y emisión de instrucciones e información
- Observación de la asignación de tareas y coordinación de planes de trabajo
- Observación de la dirección de equipos de trabajo
- Participación en reuniones de trabajo,

### **8. Controles de calidad en departamentos del área de alojamiento**

- Interpretación de indicadores de la calidad propios de los departamentos del área de alojamiento.
- Elaboración de cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los indicadores
- Aplicación de herramientas básicas para la determinación y análisis de las causas de la no-calidad
- Observación del sistema de calidad, identificando deficiencias y áreas de mejora, estableciendo objetivos de calidad y desarrollando planes de mejora.
- Gestión de la documentación e información propia del sistema de calidad implantado.

### **9. Comunicación en inglés estándar en situaciones propias de los servicios turísticos**

- Atención directa en inglés al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución en inglés de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones en inglés
- Información y asesoramiento en inglés, sobre destinos, servicios, productos, tarifas,

- viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Atención de demandas de información variada en inglés por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención en inglés a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión en inglés de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación en inglés de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción en inglés de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Negociación en inglés con clientes o profesionales del sector, de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Comunicación en inglés de forma presencial o telefónica.
- Comunicación en inglés en situaciones formales o informales
- Comunicación en inglés atendiendo a las costumbres en el uso de la lengua.
- Comunicación en inglés atendiendo al número de interlocutores y sus características.
- Comunicación en inglés, con claridad en la pronunciación e interpretar distintos acentos.
- Comunicación en inglés en condiciones de ruido ambiental o interferencias
- Comunicación en inglés atendiendo al tiempo del que se dispone

#### 10. Integración y comunicación en el centro de trabajo

- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
- Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
- Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

#### IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulo Formativo	Titulación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia
MF0263_3: Acciones comerciales y reservas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado en Administración y Dirección de Empresas;</li> <li>• Licenciado en Publicidad y relaciones públicas;</li> <li>• Licenciado en Investigación y Técnicas de Mercado;</li> <li>• Licenciado en Economía.</li> <li>• Diplomado en Turismo,</li> <li>• Ciencias Empresariales.</li> </ul>	2 años
MF0264_3: Recepción y atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado en: Administración y Dirección de Empresas;</li> <li>• Licenciado en: Publicidad y relaciones públicas;</li> <li>• Licenciado en Investigación y Técnicas de Mercado;</li> </ul>	2 años

Módulo Formativo	Titulación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado en Economía.</li> <li>• Diplomado en: Turismo,</li> <li>• Diplomado en Ciencias Empresariales.</li> </ul>	
MF0265_3: Gestión de departamentos del área de alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado en Administración y Dirección de Empresas;</li> <li>• Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras;</li> <li>• Licenciado en Economía;</li> <li>• Diplomado en Turismo;</li> <li>• Diplomado en Ciencias Empresariales;</li> </ul>	2 años
MF1057_2: Inglés profesional para turismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado en Filología inglesa</li> <li>• Licenciado en traducción e interpretación</li> <li>• Cualquier Titulación Superior con la siguiente Formación Complementaria: Certificado de aptitud en los Idiomas correspondientes de la Escuela Oficial de Idiomas.</li> <li>• Cualquier Titulación Universitaria Superior con la siguiente Formación Complementaria: Haber cursado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la licenciatura del idioma correspondiente junto con los estudios complementarios citados en el apartado anterior.</li> </ul>	1 año

#### V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m <sup>2</sup> 15 alumnos	Superficie m <sup>2</sup> 25 alumnos
Aula de gestión	45	60
Taller de recepción en alojamientos	80	80
Aula de idiomas	45	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4
Aula de gestión			X	
Taller de recepción en alojamientos	X	X	X	
Aula de idiomas				X

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos audiovisuales</li> <li>- PCs instalados en red, cañón de proyección e internet</li> <li>- Software específico de la especialidad</li> <li>- 2 Pizarras para escribir con rotulador</li> <li>- Rotafolios</li> <li>- Material de aula</li> <li>- Mesa y silla para formador</li> <li>- Mesas y sillas para alumnos</li> </ul>
Taller de recepción en alojamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mostrador de alojamiento</li> <li>- Impresora láser color</li> <li>- Escáner</li> <li>- Fotocopiadora</li> <li>- Calculadoras con función de impresión</li> <li>- Teléfonos de prácticas</li> <li>- Armario con baldas</li> <li>- Caja de seguridad tipo habitación instalada en armario</li> <li>- Mueble estantería especial</li> <li>- Muebles-archivadores de carpetas colgantes</li> <li>- Material consumible de recepción</li> </ul>
Aula de idiomas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos audiovisuales</li> <li>- 1 Proyector</li> <li>- Programas informáticos para el aprendizaje de ingles</li> <li>- Reproductores y grabadores de sonido</li> <li>- Diccionarios bilingües</li> </ul>

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

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

## ANEXO VII

### I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

**Denominación:** Gestión de pisos y limpieza en alojamientos

**Código:** HOTA0208

**Familia Profesional:** Hostelería y turismo

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Cualificación profesional de referencia:**

HOT333\_3 Gestión de pisos y limpieza en alojamientos. (RD 1700/2007, de 14 de diciembre)

**Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:**

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

UC1068\_3 Supervisar los procesos del departamento de pisos.

UC0265\_3 Gestionar departamentos del área de alojamiento.

**Competencia general:**

Gestionar las actividades propias del departamento de pisos que se realizan en habitaciones, áreas de servicio públicas y área de lavandería-lencería de los alojamientos, optimizando los recursos materiales y humanos de que se dispone para ofrecer la mejor calidad de servicio y atención al cliente, en concordancia con los objetivos del establecimiento.

**Entorno Profesional:**

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de alojamiento, habitualmente de carácter privado aunque también pueden ser de carácter público. Realiza sus funciones bajo la dependencia del director del área de alojamiento o del propio director del establecimiento.

Sectores productivos:

Esta cualificación se sitúa en el sector de la hostelería y, especialmente, en el subsector de alojamiento turístico en establecimientos como hoteles, apartamentos turísticos, ciudades de vacaciones o balnearios. También puede ubicarse en sectores como el educativo, el sanitario o el de servicios sociales, en cuyo marco se engloban determinados tipos de alojamientos no turísticos como centros sanitarios, residencias de estudiantes y residencias para la tercera edad.

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

5150.010.4 Gobernanta/e (hostelería)

5150.010.4 Gobernanta/e en centros hospitalarios.