

**DECRETO 178/1995, DE 25 DE JULIO, POR EL QUE SE ESTABLECEN LAS ENSEÑANZAS CORRESPONDIENTES AL TÍTULO DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE TÉCNICO SUPERIOR EN ALOJAMIENTO EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA (B.O.J.A. N° 123, DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 1995).**

La Ley Orgánica 6/1981, de 30 de diciembre, Estatuto de Autonomía para Andalucía, en su artículo 19 establece que, corresponde a la Comunidad Autónoma de Andalucía la regulación y administración de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, en el ámbito de sus competencias, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 27 y 149.1.30 de la Constitución, desarrollados en el Título Segundo y la Disposición Adicional Primera de la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación.

La formación en general y la formación profesional en particular, constituyen hoy día objetivos prioritarios de cualquier país que se plantee estrategias de crecimiento económico, de desarrollo tecnológico y de mejora de la calidad de vida de sus ciudadanos ante una realidad que manifiesta claros síntomas de cambio acelerado, especialmente en el campo tecnológico. La mejora y adaptación de las cualificaciones profesionales no sólo suponen una adecuada respuesta colectiva a las exigencias de un mercado cada vez más competitivo, sino también un instrumento individual decisivo para que la población activa pueda enfrentarse eficazmente a los nuevos requerimientos de polivalencia profesional, a las nuevas dimensiones de las cualificaciones y a la creciente movilidad en el empleo.

La Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, acomete de forma decidida una profunda reforma del sistema y más aún si cabe, de la formación profesional en su conjunto, mejorando las relaciones entre el sistema educativo y el sistema productivo a través del reconocimiento por parte de éste de las titulaciones de Formación Profesional y posibilitando al mismo tiempo la formación de los alumnos en los centros de trabajo. En este sentido, propone un modelo que tiene como finalidad, entre otras, garantizar la formación profesional inicial de los alumnos, para que puedan conseguir las capacidades y los conocimientos necesarios para el desempeño cualificado de la actividad profesional.

Esta formación de tipo polivalente, deberá permitir a los ciudadanos adaptarse a las modificaciones laborales que puedan producirse a lo largo de su vida. Por ello abarca dos aspectos esenciales: la formación profesional de base, que se incluye en la Educación Secundaria Obligatoria y en el Bachillerato, y la formación profesional específica, más especializada y profesionalizadora que se organiza en Ciclos Formativos de Grado Medio y de Grado Superior. La estructura y organización de las enseñanzas profesionales, sus objetivos y contenidos, así como los criterios de evaluación, son enfocados en la ordenación de la nueva formación profesional desde la perspectiva de la adquisición de la competencia profesional.

Desde este marco, la Ley Orgánica 1/1990, al introducir el nuevo modelo para estas enseñanzas, afronta un cambio cualitativo al pasar de un sistema que tradicionalmente viene acreditando formación, a otro que, además de formación, acredite competencia profesional, entendida ésta como el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, adquiridos a través de procesos formativos o de la experiencia laboral, que permiten desempeñar y realizar roles y situaciones de trabajo requeridos en el empleo. Cabe destacar, asimismo, la flexibilidad que caracteriza a este nuevo modelo de formación profesional, que deberá responder a las demandas y necesidades del sistema productivo en continua transformación, actualizando y adaptando para ello constantemente las cualificaciones. Así, en su artículo 35, recoge que el Gobierno establecerá los títulos correspondientes a los estudios de Formación Profesional Específica y las enseñanzas mínimas de cada uno de ellos.

Concretamente, con el título de formación profesional de Técnico Superior en Alojamiento se debe adquirir la competencia general de: administrar el área de alojamiento a partir de los objetivos generales

del establecimiento, asegurando la acogida y atención del cliente y la correcta prestación de los servicios del área. A nivel orientativo, esta competencia debe permitir el desempeño, entre otros, de los siguientes puestos de trabajo u ocupaciones: Director del área de alojamiento, Jefe de recepción, Jefe de reservas, Recepcionista, Encargado de comunicaciones, Gobernante/a, Subgobernante/a, Encargado/a de lavandería y lencería, Relaciones públicas, Promotor/a de alojamiento, Encargado/a de camping, Recepcionista de camping.

La formación en centros de trabajo incluida en el currículo de los ciclos formativos, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/1990, y en el Real Decreto 676/1993, es sin duda una de las piezas fundamentales del nuevo modelo, por cuanto viene a cambiar el carácter academicista de la actual Formación Profesional por otro más participativo. La colaboración de los agentes sociales en el nuevo diseño, vendrá a mejorar la cualificación profesional de los alumnos, al posibilitarles participar activamente en el ámbito productivo real, lo que les permitirá observar y desempeñar las actividades y funciones propias de los distintos puestos de trabajo, conocer la organización de los procesos productivos y las relaciones laborales, asesorados por el tutor laboral.

Establecidas las directrices generales de estos títulos y sus correspondientes enseñanzas mínimas de formación profesional mediante el Real Decreto 676/1993, de 7 de mayo, y una vez publicados los Reales Decretos 2216/1993, de 17 de diciembre, y 1411/1994, de 25 de junio, por los que se establece el título de formación profesional de Técnico Superior en Alojamiento, corresponde a la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía, de acuerdo con el artículo 4 de la Ley 1/1990, desarrollar y completar diversos aspectos de ordenación académica así como establecer el currículo de enseñanzas de dicho título en su ámbito territorial, considerando los aspectos básicos definidos en los mencionados Reales Decretos.

Por todo lo expuesto anteriormente, el presente Decreto viene a establecer la ordenación de las enseñanzas correspondientes al título de formación profesional de Técnico Superior en Alojamiento en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Educación y Ciencia, oído el Consejo Andaluz de Formación Profesional y con el informe del Consejo Escolar de Andalucía, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 25 de Julio de 1995.

## **DISPONGO:**

### **CAPÍTULO I: ORDENACIÓN ACADÉMICA DEL TÍTULO DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE TÉCNICO SUPERIOR EN ALOJAMIENTO.**

#### **Artículo 1.-**

Las enseñanzas de Formación Profesional conducentes a la obtención del título de formación profesional de Técnico Superior en Alojamiento, con validez académica y profesional en todo el territorio nacional, tendrán por finalidad proporcionar a los alumnos la formación necesaria para:

- a) Adquirir la competencia profesional característica del título.
- b) Comprender la organización y características del sector de la hostelería y el turismo en general y en Andalucía en particular, así como los mecanismos de inserción y orientación profesional; conocer la legislación laboral básica y las relaciones que de ella se derivan; y adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para trabajar en condiciones de seguridad y prevenir posibles riesgos en las situaciones de trabajo.
- c) Adquirir una identidad y madurez profesional para los futuros aprendizajes y adaptaciones al cambio de las cualificaciones profesionales.
- d) Permitir el desempeño de las funciones sociales con responsabilidad y competencia.

- e) Orientar y preparar para los estudios universitarios posteriores que se establecen en el artículo 22 del presente Decreto, para aquellos alumnos que no posean el título de Bachiller.

Artículo 2.-

La duración del ciclo formativo de Alojamiento será de 1400 horas y forma parte de la Formación Profesional Específica de Grado Superior.

### Artículo 3.-

Los objetivos generales de las enseñanzas correspondientes al título de formación profesional de Técnico Superior en Alojamiento son los siguientes:

- Evaluar los servicios que prestan las diferentes tipologías de alojamientos, estimando la función de los recursos humanos en la organización y las necesidades de recursos materiales.
- Analizar las funciones de planificación, organización y control empresarial en el área de Alojamiento, desarrollando sus procedimientos específicos en el marco de su competencia.
- Analizar y desarrollar los procesos de prestación del servicio de alojamiento, identificando describiendo y/o aplicando: las principales operaciones, los equipos y materiales, los procedimientos de trabajo correctos y la rentabilidad de los procesos.
- Evaluar diferentes estrategias de comercialización de los servicios de alojamiento, estimando las acciones de comunicación que mejor se adaptan a situaciones de mercado concretas.
- Dominar estrategias de comunicación para transmitir y recibir información correctamente y resolver situaciones conflictivas, tanto en el ámbito de las relaciones en el entorno de trabajo como en las relaciones con los clientes, expresándose de forma correcta, al menos, en dos lenguas extranjeras.
- Evaluar, definir o realizar procesos de control de calidad del servicio de alojamiento, identificando las características de calidad más significativas de este servicio.
- Sensibilizar a los demás respecto de los efectos negativos que sobre la salud personal y colectiva y sobre el confort de los clientes pueden producirse por el incumplimiento de las normas higiénico-sanitarias o de las normas de seguridad, estimando y proponiendo medidas o protecciones para prevenir riesgos o mejorar las condiciones de seguridad.
- Comprender el marco legal, económico y organizativo que regula y condiciona la actividad turística, identificando los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.
- Actuar, utilizando con autonomía los conocimientos técnicos y el saber hacer necesario, proponiendo mejoras en los procedimientos establecidos y soluciones a las contingencias del trabajo.
- Analizar, adaptar y, en su caso, generar documentación técnica para la mejor información y orientación del personal colaborador dependiente.
- Seleccionar y valorar críticamente las diversas fuentes de información relacionadas con su profesión, que le permitan el desarrollo de su capacidad de autoaprendizaje y posibiliten la evolución y adaptación de sus capacidades profesionales a los cambios tecnológicos y organizativos del sector.
- Desarrollar la iniciativa, el sentido de la responsabilidad, la identidad y la madurez profesional que permitan mejorar la calidad del trabajo y motivar hacia el perfeccionamiento profesional.
- Conocer el sector de la hostelería y el turismo en Andalucía.

### Artículo 4.-

Las enseñanzas correspondientes al título de formación profesional de Técnico Superior en

Alojamiento se organizan en módulos profesionales.

#### Artículo 5.-

Los módulos profesionales que constituyen el currículo de enseñanzas en la Comunidad Autónoma de Andalucía conducentes al título de formación profesional de Técnico Superior en Alojamiento, son los siguientes:

##### 1.- Formación en el centro educativo:

###### a) Módulos profesionales asociados a la competencia:

- Recepción y atención al cliente.
- Regiduría de pisos.
- Organización y control del alojamiento.
- Comercialización de productos y servicios turísticos.
- Lengua extranjera.
- Segunda lengua extranjera.
- Relaciones en el entorno de trabajo.

###### b) Módulos profesionales socioeconómicos:

- El sector de la hostelería y el turismo en Andalucía.
- Formación y orientación laboral.

###### c) Módulo profesional integrado:

- Proyecto integrado.

##### 2.- Formación en el centro de trabajo:

- Módulo profesional de Formación en centros de trabajo.

#### Artículo 6.-

1.- La duración, las capacidades terminales, los criterios de evaluación y los contenidos de los módulos profesionales asociados a la competencia y socioeconómicos, se establecen en el Anexo I del presente Decreto.

2.- Sin menoscabo de las duraciones mínimas de los módulos profesionales de Proyecto integrado y de Formación en centros de trabajo establecidas en el Anexo I del presente Decreto, se faculta a la Consejería de Educación y Ciencia para que pueda dictar las disposiciones necesarias a fin de que los Centros educativos puedan elaborar las programaciones de los citados módulos profesionales de acuerdo con lo establecido en el artículo 16 del presente Decreto.

#### Artículo 7.-

La Consejería de Educación y Ciencia establecerá los horarios correspondientes para la impartición de los módulos profesionales que componen las enseñanzas del título de formación profesional de Técnico Superior en Alojamiento en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

#### Artículo 8.-

Los Centros docentes tendrán en cuenta el entorno económico y social y las posibilidades de desarrollo de éste, al establecer las programaciones de cada uno de los módulos profesionales y del ciclo formativo en su conjunto.

#### Artículo 9.-

- 1.- Las especialidades del profesorado que deben impartir cada uno de los módulos profesionales que constituyen el currículo de las enseñanzas del título de formación profesional de Técnico Superior en Alojamiento se incluyen en el Anexo II del presente Decreto.
- 2.- La Consejería de Educación y Ciencia dispondrá lo necesario para el cumplimiento de lo indicado en el punto anterior, sin menoscabo de las atribuciones que le asigna el Real Decreto 1701/1991, de 29 de noviembre, por el que se establecen especialidades del cuerpo de profesores de Enseñanza Secundaria; el Real Decreto 676/1993, de 7 de mayo, por el que se establecen directrices generales sobre los títulos y las correspondientes enseñanzas mínimas de formación profesional, y cuantas disposiciones se establezcan en materia de profesorado para el desarrollo de la Formación Profesional.

#### Artículo 10.-

La autorización a los Centros privados para impartir las enseñanzas correspondientes al título de formación profesional de Técnico Superior en Alojamiento se realizará de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1004/1991, de 14 de junio, y disposiciones que lo desarrollan, y los Reales Decretos 2216/93, de 17 de diciembre, y 1411/1994, de 25 de junio, por los que se establecen las enseñanzas mínimas del citado título.

### **CAPÍTULO II: LA ORIENTACIÓN ESCOLAR, LA ORIENTACIÓN PROFESIONAL Y LA FORMACIÓN PARA LA INSERCIÓN LABORAL.**

#### Artículo 11.-

- 1.- La tutoría, la orientación escolar, la orientación profesional y la formación para la inserción laboral, forman parte de la función docente. Corresponde a los Centros educativos la programación de estas actividades, dentro de lo establecido a tales efectos por la Consejería de Educación y Ciencia.
- 2.- Cada grupo de alumnos tendrá un profesor tutor.
- 3.- La tutoría de un grupo de alumnos tiene como funciones básicas, entre otras, las siguientes:
  - a) Conocer las actitudes, habilidades, capacidades e intereses de los alumnos y alumnas con objeto de orientarles más eficazmente en su proceso de aprendizaje.
  - b) Contribuir a establecer relaciones fluidas entre el Centro educativo y la familia, así como entre el alumno y la institución escolar.
  - c) Coordinar la acción educativa de todos los profesores y profesoras que trabajan con un mismo grupo de alumnos y alumnas.
  - d) Coordinar el proceso de evaluación continua de los alumnos y alumnas.
- 4.- Los Centros docentes dispondrán del sistema de organización de la orientación psicopedagógica, profesional y para la inserción laboral que se establezca, con objeto de facilitar y apoyar las labores de tutoría, de orientación escolar, de orientación profesional y para la inserción laboral de los alumnos y alumnas.

#### Artículo 12.-

La orientación escolar y profesional, así como la formación para la inserción laboral, serán desarrolladas de modo que al final del ciclo formativo los alumnos y alumnas alcancen la madurez académica y profesional para realizar las opciones más acordes con sus habilidades, capacidades e

intereses.



### **CAPÍTULO III: ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.**

#### Artículo 13.-

La Consejería de Educación y Ciencia en virtud de lo establecido en el artículo 16 del Real Decreto 676/1993, de 7 de mayo, por el que se establecen directrices generales sobre los títulos y las correspondientes enseñanzas mínimas de Formación Profesional, regulará para los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales el marco normativo que permita las posibles adaptaciones curriculares para el logro de las finalidades establecidas en el artículo 1 del presente Decreto.

#### Artículo 14.-

De conformidad con el artículo 53 de la Ley 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, la Consejería de Educación y Ciencia adecuará las enseñanzas establecidas en el presente Decreto a las peculiares características de la educación a distancia y de la educación de las personas adultas.

### **CAPÍTULO IV: DESARROLLO CURRICULAR.**

#### Artículo 15.-

- 1.- Dentro de lo establecido en el presente Decreto, los Centros educativos dispondrán de la autonomía pedagógica necesaria para el desarrollo de las enseñanzas y su adaptación a las características concretas del entorno socioeconómico, cultural y profesional.
- 2.- Los Centros docentes concretarán y desarrollarán las enseñanzas correspondientes al título de formación profesional de Técnico Superior en Alojamiento mediante la elaboración de un Proyecto Curricular del ciclo formativo que responda a las necesidades de los alumnos y alumnas en el marco general del Proyecto de Centro.
- 3.- El Proyecto Curricular al que se refiere el apartado anterior contendrá, al menos, los siguientes elementos:
  - a) Organización de los módulos profesionales impartidos en el Centro educativo.
  - b) Planificación y organización del módulo profesional de Formación en centros de trabajo.
  - c) Criterios sobre la evaluación de los alumnos y alumnas con referencia explícita al modo de realizar la evaluación de los mismos.
  - d) Criterios sobre la evaluación del desarrollo de las enseñanzas del ciclo formativo.
  - e) Organización de la orientación escolar, de la orientación profesional y de la formación para la inserción laboral.
  - f) Las programaciones elaboradas por los Departamentos o Seminarios.
  - g) Necesidades y propuestas de actividades de formación del profesorado.

#### Artículo 16.-

- 1.- Los Departamentos o Seminarios de los Centros educativos que impartan el ciclo formativo de grado superior de Alojamiento elaborarán programaciones para los distintos módulos profesionales.
- 2.- Las programaciones a las que se refiere el apartado anterior deberán contener, al menos, la adecuación de las capacidades terminales de los respectivos módulos profesionales al contexto socioeconómico y cultural del Centro educativo y a las características de los alumnos y alumnas, la distribución y el desarrollo de los contenidos, los principios metodológicos de carácter general y los

criterios sobre el proceso de evaluación, así como los materiales didácticos para uso de los alumnos y alumnas.

- 3.- Los Departamentos o Seminarios al elaborar las programaciones tendrán en cuenta lo establecido en el artículo 8 del presente Decreto.

## **CAPÍTULO V: EVALUACIÓN.**

### Artículo 17.-

- 1.- Los profesores evaluarán los aprendizajes de los alumnos y alumnas, los procesos de enseñanza y su propia práctica docente. Igualmente evaluarán el Proyecto Curricular, las programaciones de los módulos profesionales y el desarrollo real del currículo en relación con su adecuación a las necesidades educativas del Centro, a las características específicas de los alumnos y alumnas y al entorno socioeconómico, cultural y profesional.
- 2.- La evaluación de las enseñanzas del ciclo formativo de grado superior de Alojamiento, se realizará teniendo en cuenta las capacidades terminales y los criterios de evaluación establecidos en los módulos profesionales, así como los objetivos generales del ciclo formativo.
- 3.- La evaluación de los aprendizajes de los alumnos y alumnas se realizará por módulos profesionales. Los profesores considerarán el conjunto de los módulos profesionales, así como la madurez académica y profesional de los alumnos y alumnas en relación con los objetivos y capacidades del ciclo formativo y sus posibilidades de inserción en el sector productivo. Igualmente, considerarán las posibilidades de progreso en los estudios universitarios a los que pueden acceder.
- 4.- Los Centros educativos establecerán en sus respectivos Reglamentos de Organización y Funcionamiento el sistema de participación de los alumnos y alumnas en las sesiones de evaluación.

## **CAPÍTULO VI: ACCESO AL CICLO FORMATIVO.**

### Artículo 18.-

Podrán acceder a los estudios del ciclo formativo de grado superior de Alojamiento los alumnos y alumnas que estén en posesión del título de Bachiller y hayan cursado la materia Economía y Organización de Empresas.

### Artículo 19.-

De conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, será posible acceder al ciclo formativo de grado superior de Alojamiento sin cumplir los requisitos de acceso. Para ello, el aspirante deberá tener cumplidos los veinte años de edad y superar una prueba de acceso en la que demuestre tener la madurez en relación con los objetivos del Bachillerato y las capacidades básicas referentes al campo profesional correspondiente al título de formación profesional de Técnico Superior en Alojamiento.

### Artículo 20.-

- 1.- Los Centros educativos organizarán y evaluarán la prueba de acceso al ciclo formativo de grado superior de Alojamiento, de acuerdo con la regulación que la Consejería de Educación y Ciencia establezca.
- 2.- Podrán estar exentos parcialmente de la prueba de acceso aquellos aspirantes que hayan alcanzado

los objetivos correspondientes a una acción formativa no reglada. Para ello, la Consejería de Educación y Ciencia establecerá qué acciones formativas permiten la exención parcial de la prueba de acceso.

## **CAPÍTULO VII: TITULACIÓN Y ACCESO A ESTUDIOS UNIVERSITARIOS.**

### Artículo 21.-

- 1.- De conformidad con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 1/1990, los alumnos y alumnas que superen las enseñanzas correspondientes al ciclo formativo de grado superior de Alojamiento, recibirán el título de formación profesional de Técnico Superior en Alojamiento.
- 2.- Para obtener el título citado en el apartado anterior será necesaria la evaluación positiva en todos los módulos profesionales del ciclo formativo de grado superior de Alojamiento.

### Artículo 22.-

Los alumnos y alumnas que posean el título de formación profesional de Técnico Superior en Alojamiento tendrán acceso a los siguientes estudios universitarios:

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

### Artículo 23.-

Los alumnos y alumnas que tengan evaluación positiva en algún o algunos módulos profesionales, podrán recibir un certificado en el que se haga constar esta circunstancia, así como las calificaciones obtenidas.

## **CAPÍTULO VIII: CONVALIDACIONES Y CORRESPONDENCIAS.**

### Artículo 24.-

Los módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la Formación Profesional Ocupacional son los siguientes:

- Recepción y atención al cliente.
- Regiduría de pisos.

### Artículo 25.-

Los módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral son los siguientes:

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

### Artículo 26.-

Sin perjuicio de lo indicado en los artículos 24 y 25, podrán incluirse otros módulos profesionales

susceptibles de convalidación y correspondencia con la Formación Profesional Ocupacional y la práctica laboral.

#### Artículo 27.-

Los alumnos y alumnas que accedan al ciclo formativo de grado superior de Alojamiento y hayan alcanzado los objetivos de una acción formativa no reglada, podrán tener convalidados los módulos profesionales que se indiquen en la normativa de la Consejería de Educación y Ciencia que regule la acción formativa.

### **CAPÍTULO IX: CALIDAD DE LA ENSEÑANZA.**

#### Artículo 28.-

Con objeto de facilitar la implantación y mejorar la calidad de las enseñanzas que se establecen en el presente Decreto, la Consejería de Educación y Ciencia adoptará un conjunto de medidas que intervengan sobre los recursos de los Centros educativos, la ratio, la formación permanente del profesorado, la elaboración de materiales curriculares, la orientación escolar, la orientación profesional, la formación para la inserción laboral, la investigación y evaluación educativas y cuantos factores incidan sobre las mismas.

#### Artículo 29.-

- 1.- La formación permanente constituye un derecho y una obligación del profesorado.
- 2.- Periódicamente el profesorado deberá realizar actividades de actualización científica, tecnológica y didáctica en los Centros educativos y en instituciones formativas específicas.
- 3.- La Consejería de Educación y Ciencia pondrá en marcha programas y actuaciones de formación que aseguren una oferta amplia y diversificada al profesorado que imparta enseñanzas de Formación Profesional.

#### Artículo 30.-

La Consejería de Educación y Ciencia favorecerá la investigación y la innovación educativas mediante la convocatoria de ayudas a proyectos específicos, incentivando la creación de equipos de profesores, y en todo caso, generando un marco de reflexión sobre el funcionamiento real del proceso educativo.

#### Artículo 31.-

- 1.- La Consejería de Educación y Ciencia favorecerá la elaboración de materiales que desarrollen el currículo y dictará disposiciones que orienten el trabajo del profesorado en este sentido.
- 2.- Entre dichas orientaciones se incluirán aquellas referidas a la evaluación y aprendizaje de los alumnos y alumnas, de los procesos de enseñanza y de la propia práctica docente.

#### Artículo 32.-

La evaluación de las enseñanzas correspondientes al título de formación profesional de Técnico Superior en Alojamiento, se orientará hacia la permanente adecuación de las mismas conforme a las demandas del sector productivo, procediéndose a su revisión en un plazo no superior a los cinco años.

### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA.**

Hasta tanto no se produzcan las adscripciones del profesorado específico de Formación Profesional, previstas en el Real Decreto 1701/1991, la impartición de las enseñanzas establecidas en el presente Decreto la realizará el profesorado de las especialidades que determine la Consejería de Educación y Ciencia, de conformidad con lo previsto en la Disposición Transitoria Tercera del precitado Real Decreto, oídas las organizaciones sindicales presentes en la Mesa Sectorial.

## **DISPOSICIONES FINALES.**

Primera.-

Se autoriza a la Consejería de Educación y Ciencia para dictar las disposiciones que sean necesarias para la aplicación de lo dispuesto en el presente Decreto.

Segunda.-

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 25 de julio de 1995.

MANUEL CHAVES GONZÁLEZ  
Presidente de la Junta de Andalucía

INMACULADA ROMACHO ROMERO  
Consejera de Educación y Ciencia

## ANEXO I

### 1.- Formación en el centro educativo:

#### a) Módulos profesionales asociados a la competencia:

##### Módulo profesional 1: RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

**Duración: 160 horas.**

##### CAPACIDADES TERMINALES:

##### CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- |   |  |
|---|--|
| <p>1.1. Analizar y explicar las estructuras organizativas y funcionales más frecuentes de los departamentos de recepción.</p> <p>1.2. Manejar los equipos de ofimática y comunicaciones, y explotar las aplicaciones informáticas propias de la recepción, justificando su utilización en función de los diferentes tipos de alojamiento.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Describir los objetivos y funciones propios del departamento.</li><li>• Explicar diferentes formas de organización del departamento de recepción.</li><li>• Confeccionar organigramas representativos del departamento de recepción según los diferentes tipos de alojamiento.</li><li>• Identificar sobre un gráfico la ubicación de los elementos materiales de un departamento de recepción, en función de diferentes tipos y características del alojamiento, justificando su distribución según criterios de ergonomía y fluidez del trabajo.</li><li>• Explicar las relaciones interdepartamentales de la recepción dentro de una entidad de alojamiento.</li><li>• Identificar los criterios que marcan las prioridades en la realización del trabajo en el departamento.</li><li>• Identificar los equipos de oficina, de telecomunicaciones, audiovisuales y las principales aplicaciones informáticas utilizados en las empresas de alojamiento.</li><li>• Relacionar el uso de estos equipos y de estas aplicaciones informáticas con los diferentes tipos y características de los alojamientos.</li><li>• Describir los pasos necesarios para comprobar que el sistema informático funciona.</li><li>• Introducir y registrar datos en un "software" multiusuario atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.</li><li>• Explicar los pasos para recuperar por impresión y en pantalla la información archivada en el "software" multiusuario.</li></ul> |
|---|--|



1.3. Analizar y aplicar los procedimientos de gestión de la información que se utilizan en un departamento de recepción.

- Elaborar, mediante una aplicación informática y a partir de una serie de datos: "plannings" de reservas, previsiones de ocupación, estadillos de control de estado de las habitaciones, resúmenes de producción de los departamentos y estado de las cuentas de clientes.
- Identificar la documentación propia de un departamento de recepción.
- Describir los circuitos internos y externos de la información y documentación generada por las operaciones realizadas en el departamento.
- Describir los métodos de obtención, archivo y difusión de la información generada en un departamento de recepción.
- En supuestos prácticos de formalización de documentos:
  - . Identificar, en su caso, la normativa vigente aplicable.
  - . Seleccionar el documento apropiado para cada operación.
  - . Explicar los diversos conceptos/partes que componen el documento.
  - . Proponer el diseño de modelaje de documentos relacionándolo con las necesidades de información.
  - . Cumplimentar el documento.
  - . Elaborar informes para la tramitación y gestión de reclamaciones.

1.4. Analizar los procesos de reserva, de entrada/salida, de estancia, los servicios del departamento de recepción-consejería-comunicaciones y aplicar los procedimientos y operaciones idóneos para su puesta en práctica.

- Identificar las fuentes y los procedimientos de reservas.
- Distinguir los procedimientos aplicables a las fases de entrada, estancia y salida de un cliente en un establecimiento de hospedaje.
- Describir los servicios que habitualmente presta un departamento de recepción-consejería-comunicaciones durante la estancia de los clientes.
- Explicar los diferentes medios de pago legales.
- Calcular la convertibilidad de las monedas extranjeras.
- Identificar la normativa vigente aplicable a los contratos de reserva.
- En supuestos prácticos:

- . Interpretar la situación de un establecimiento a partir del estado de las reservas y deducir actuaciones.
  - . Realizar operaciones de facturación y cobro.
  - . Realizar los registros y cálculos pertinentes en la "mano corriente" e interpretar los resultados.
  - . Analizar los datos estadísticos derivados del funcionamiento de un departamento de recepción e interpretar los resultados.
- 1.5. Analizar las situaciones más habituales de solicitud de información y presentación de reclamaciones y quejas por parte de los clientes en el departamento de recepción, y aplicar el tratamiento más adecuado.
- Explicar los tipos de demanda de información más usuales en la recepción de un establecimiento de hospedaje.
  - Describir distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto.
  - Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección al consumidor.
  - Relacionar el uso de las técnicas de comunicación con las situaciones analizadas.
  - En demandas de información simuladas:
    - . Identificar, seleccionar y analizar información turística y/o de interés general según las situaciones, explicando su contenido y finalidad.
    - . Resolver necesidades de información, directamente y a través del teléfono, adaptándola según tipos de establecimientos y clientes.
  - En supuestos prácticos de presentación de reclamaciones:
    - . Simular la resolución del conflicto entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.
    - . Informar y asesorar adecuadamente sobre los derechos y posibles acciones que se deben emprender para la presentación de una reclamación.
    - . Determinar cuándo procede el registro de la consulta y/o reclamación presentada.

## CONTENIDOS:

### 1.- EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN:

- 1.1.- Objetivos.
- 1.2.- Estructura organizativa y funcional.
- 1.3.- Organigramas.
- 1.4.- Relaciones internas.

- 1.5.- Relaciones interdepartamentales.
- 1.6.- Consideración legal.

## **2.- LAS RESERVAS Y SU GESTIÓN:**

- 2.1.- Concepto. Tipos. Sistema de reservas integradas.
- 2.2.- Contrato de reserva.
- 2.3.- Régimen de precios y reservas:
  - . Procedimientos de reserva. Diagramas.
  - . Los medios de comunicación en la gestión de las reservas.
- 2.4.- Análisis del estado de reservas.
- 2.5.- El "overbooking".
- 2.6.- Documentación.
- 2.7.- Manejo de "software" específico.

## **3.- ATENCIÓN AL CLIENTE:**

- 3.1.- Habilidades sociales aplicadas a la recepción.
- 3.2.- Técnicas de protocolo e imagen personal.
- 3.3.- Tipologías de clientes.
- 3.4.- Proceso y técnicas de venta:
  - . Acogida.
  - . Programa de venta.
  - . Sugerencias y recomendaciones.
  - . Seguimiento.
  - . Despedida.
- 3.5.- Información de los servicios del hotel desde la recepción.
- 3.6.- La protección de consumidores y usuarios en España y en la Unión Europea.
- 3.7.- Reclamaciones y denuncias en establecimientos de hospedaje.

## **4.- SERVICIOS PRESTADOS POR EL DEPARTAMENTO:**

- 4.1.- La conserjería.
- 4.2.- Consideración legal.
- 4.3.- Organización y funciones.
- 4.4.- El control de clientes.
- 4.5.- El servicio de noche en recepción.
- 4.6.- Otros servicios.
- 4.7.- Coordinación interdepartamental.

## **5.- LAS COMUNICACIONES:**

- 5.1.- Técnicas aplicadas a la comunicación.
- 5.2.- El servicio de comunicaciones.
- 5.3.- Comunicaciones internas y externas.
- 5.4.- Consideración legal del servicio de comunicaciones.

## **6.- TÉCNICAS Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS:**

- 6.1.- Utilización y manejo de equipos de oficina.
- 6.2.- Documentación.
- 6.3.- Facturación y mano corriente. Procedimientos manuales y mecanizados.
- 6.4.- Cobro, crédito y operaciones de caja.
- 6.5.- Medios de pago.
- 6.6.- Operaciones con moneda extranjera.

**7.- EL SERVICIO DE INFORMACIÓN SOBRE EL ENTORNO:**

7.1.- Recursos naturales y culturales.

7.2.- Infraestructura y servicios de la zona.

## **Módulo profesional 2: REGIDURÍA DE PISOS.**

**Duración: 96 horas.**

### **CAPACIDADES TERMINALES:**

2.1. Analizar y explicar las estructuras organizativas y funcionales de los departamentos de pisos y áreas comunes, lavandería y lencería.

2.2. Analizar el empleo de los equipos y materiales más utilizados para la limpieza y tratamiento de superficies y para la higienización y mantenimiento de ropa en empresas de alojamiento.

2.3. Escoger y combinar mobiliario, revestimientos y elementos decorativos en función de

### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN:**

- Describir los objetivos y funciones propios del departamento.
- Describir los distintos sistemas organizativos aplicables al departamento y proponer los más idóneos en función de diferentes tipos de establecimientos, su capacidad y categoría.
- Confeccionar organigramas representativos del departamento según los diferentes tipos de alojamiento
- Explicar la información y la documentación derivada del funcionamiento del departamento.
- Describir los circuitos y cauces de circulación de dicha información y documentación.
- Identificar los criterios que marcan prioridades en la realización del trabajo en el departamento.
- Explicar las relaciones interdepartamentales del departamento dentro de una entidad de alojamiento.
- Identificar, seleccionar y justificar el uso de equipos y materiales de limpieza y tratamiento de superficies, lavandería, lencería y costura atendiendo al tipo de establecimiento.
- Describir los tratamientos de limpieza y mantenimiento específicos de elementos ornamentales y decorativos.
- Manejar correctamente los equipos antes descritos.
- Identificar sobre un gráfico la ubicación de los elementos materiales de un departamento de lavandería y lencería en función de diferentes tipos y características de alojamientos, justificando su distribución según criterios de ergonomía y fluidez del trabajo.
- Describir los estilos arquitectónicos más significativos.

su confort, rentabilidad y funcionalidad.

- Describir las características de los estilos y tipos de mobiliario, revestimientos y elementos decorativos más utilizados en empresas de alojamiento y relacionarlas con diferentes tipos de establecimientos, su capacidad, categoría y ubicación.
  - Interpretar y explicar el significado psicológico de los colores y su impacto en la comunicación visual.
  - Describir las características de resistencia y mantenimiento de las variedades de flores y plantas de uso habitual en un establecimiento.
  - Identificar las normas básicas de distribución y combinación del mobiliario, iluminación y elementos decorativos.
  - Realizar arreglos florales y de elementos decorativos en relación con las estaciones del año y los eventos específicos.
- 2.4. Explicar las competencias que, en materia de mantenimiento de instalaciones, tiene un departamento de pisos y áreas comunes, lavandería y lencería.
- Describir los objetivos y funciones del departamento de mantenimiento en un establecimiento de hospedaje.
  - Explicar la estructura básica de un plan general de mantenimiento en función de las instalaciones propias de una empresa de alojamiento.
  - Describir los procedimientos de comunicación y coordinación que en esta materia se establecen entre los departamentos de mantenimiento, pisos y recepción.
  - Simular la revisión de instalaciones que debe realizar una gobernanta, y cumplimentar los documentos de control y comunicación.
- 2.5. Analizar los sistemas de conservación, reposición y control de las dotaciones de lencería, materiales, equipos y mobiliario, que permiten evaluar su grado de aprovechamiento
- Citar y clasificar los utensilios, productos, materiales y piezas de lencería más usuales en un establecimiento de hospedaje.
  - Explicar los procedimientos de mantenimiento, reposición y control de la dotación.
  - Describir modelos de ficha de almacén y procedimientos para su cumplimentación.
  - En casos simulados:
    - . Determinar las cantidades mínimas de

- materiales y productos de limpieza y los mínimos de uso y reserva de ropa.
    - . Elaborar propuestas de reposición, haciendo constar cantidades, especificaciones técnicas y estimación de costes.
    - . Elaborar inventarios y presentarlos correctamente.
    - . Registrar y valorar las existencias utilizando los métodos más habituales (LIFO, FIFO y PMP).
- 2.6. Analizar los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas que permiten optimizar el rendimiento de este servicio en establecimientos de hospedaje.
  - Identificar métodos y sistemas de limpieza y tratamiento de diferentes superficies.
  - Describir procesos completos de limpieza y puesta a punto de habitaciones (de salida, ocupadas o coberturas) en diferentes tipos de establecimientos, caracterizándolos por sus operaciones, equipos, útiles y material necesario.
  - Describir procesos completos de limpieza y puesta a punto de áreas comunes en diferentes tipos de establecimientos, caracterizándolos por sus operaciones, equipos, útiles y material necesario.
- 2.7. Analizar los procesos de lavado y arreglo de lencería y ropa que permiten optimizar el rendimiento de este servicio en establecimientos de hospedaje.
  - Identificar criterios y métodos de clasificación de ropa y lencería.
  - Identificar métodos y sistemas de lavado, planchado, costura y presentación de lencería y ropa.
  - Describir mecanismos de control que garanticen un correcto servicio de lavandería y lencería.
  - A partir de un supuesto dado, seleccionar el método y los productos apropiados para el lavado, planchado y presentación de la ropa.

## CONTENIDOS:

### 1.- EL DEPARTAMENTO DE PISOS, ÁREAS COMUNES, LAVANDERÍA Y LENCERÍA:

- 1.1.- Objetivos.
- 1.2.- Estructura organizativa y funcional.
- 1.3.- Modelos de organización.
- 1.4.- Consideración legal.
- 1.5.- Relaciones interdepartamentales.
- 1.6.- Habitaciones de clientes. Zonas nobles. Zonas de servicios.
- 1.7.- "Offices" de pisos, lavandería y lencería.

### 2.- LA REGIDURÍA DE PISOS EN ENTIDADES NO HOTELERAS:

- 2.1.- Hospitales.
- 2.2.- Clínicas.
- 2.3.- Residencias Escolares.

**3.- MAQUINARIA Y EQUIPOS DEL ÁREA DE PISOS, ZONAS COMUNES, LAVANDERÍA, PLANCHADURÍA Y LENCERÍA:**

- 3.1.- Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.
- 3.2.- Procedimientos y técnicas de operación y control.
- 3.3.- Mantenimiento de uso.
- 3.4.- Ubicación y distribución.
- 3.5.- Nuevas tecnologías.
- 3.6.- Facturación de servicios.

**4.- TÉCNICAS Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS:**

- 4.1.- Utilización y manejo de equipos de oficina.
- 4.2.- Documentación.

**5.- GESTIÓN DE EXISTENCIAS:**

- 5.1.- Dotación.
- 5.2.- Almacén. sistemas de mantenimiento, reposición y control.
- 5.3.- Inventarios. Gestión y valoración.
- 5.4.- Métodos de control de existencias.
- 5.5.- Rotación de stoks.
- 5.6.- Consideración legal.

**6.- PROCESOS Y MÉTODOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO:**

- 6.1.- El agua.
- 6.2.- Instalaciones y equipos.
- 6.3.- Procesos y métodos de limpieza y tratamiento de superficies.
- 6.4.- Procesos y métodos de higienización de ropa. Tipos de fibra.
- 6.5.- Productos de limpieza.

**7.- SEGURIDAD Y PREVENCIÓN EN LOS PROCESOS DE LIMPIEZA, DE TRATAMIENTO DE SUPERFICIES Y DE HIGIENIZACIÓN DE ROPA:**

- 7.1.- Condiciones de deben reunir los locales, las instalaciones, los materiales y el utillaje de acuerdo con la reglamentación higiénico-sanitaria y de seguridad. Prohibiciones.
- 7.2.- Condiciones para la utilización de productos de limpieza.
- 7.3.- Riesgos: identificación, causas más comunes y prevención.

**8.- PLAN DE MANTENIMIENTO:**

- 8.1.- Objetivos y funciones.
- 8.2.- La sala de máquinas.
- 8.3.- Instalaciones.
- 8.4.- Personal.
- 8.5.- Elementos administrativos de control.
- 8.6.- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- 8.7.- Mantenimiento por áreas.
- 8.8.- Relaciones interdepartamentales.



## 9.- MOBILIARIO, DECORACIÓN Y ORNAMENTACIÓN:

- 9.1.- Mobiliario de pisos y áreas públicas.
- 9.2.- Revestimientos.
- 9.3.- Técnicas decorativas.
- 9.4.- Decoración floral.
- 9.5.- Estilos más frecuentes.
- 9.6.- Importancia del clima y sus influencias.
- 9.7.- Plantas de interior.
- 9.8.- Normativa sobre materiales.
- 9.9.- Iluminación.

### Módulo profesional 3: ORGANIZACIÓN Y CONTROL DEL ALOJAMIENTO.

**Duración: 128 horas.**

#### CAPACIDADES TERMINALES:

- 3.1. Analizar la estructura organizativa, funcional y el entorno de relaciones de los distintos tipos de alojamientos turísticos y no turísticos.

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- Clasificar y caracterizar las diferentes fórmulas de alojamiento en función de:
  - . Tipo de servicio.
  - . Características básicas.
  - . Tipologías de clientela.
  - . Normativa europea, nacional y autonómica.
  - . Áreas funcionales.
- Describir los factores que determinan una organización eficaz.
- Describir las áreas, departamentos y subdepartamentos funcionales más característicos de los distintos tipos de alojamientos.
- Explicar las relaciones interdepartamentales que se establecen en el ámbito de estos establecimientos.
- Describir los diferentes puestos de trabajo del área de alojamiento (aplicando los procedimientos para determinar la competencia profesional), caracterizándolos por los logros profesionales necesarios y por el dominio profesional requerido.
- Evaluar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.
- Describir las relaciones externas del área de alojamiento.
- Describir los circuitos y tipos de información interna y externa producida en el desarrollo de la actividad.

- A partir de una organización (supuesta o real) de un área de alojamiento:
    - . Evaluar la organización juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas.
    - . Proponer posibles mejoras a la organización.
  - En casos simulados:
    - . Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente del equipo de trabajo.
- 3.2. Elaborar presupuestos económicos para establecer programas de actuación a corto, medio y largo plazo para establecimientos o áreas de alojamiento.
- Identificar la función de los presupuestos dentro de la planificación empresarial.
  - Citar y explicar los tipos de presupuestos utilizados en la actividad de alojamiento y los objetivos de cada uno de ellos.
  - Identificar la estructura y las partidas que componen los presupuestos anteriormente citados.
  - Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.
  - En una situación simulada, dados los objetivos económicos de producto, de volumen de negocio y de calidad para un período de tiempo establecido:
    - . Identificar y calcular las necesidades de financiación.
    - . Elaborar el presupuesto de ingresos y gastos del período.
    - . Determinar el coste de la inversión en recursos materiales.
    - . Determinar el coste de recursos humanos.
  - En un caso simulado, a partir de los datos de un presupuesto estimado y de los datos reales:
    - . Calcular las desviaciones.
    - . Analizar las causas de su aparición y los efectos que producen.
    - . Proponer soluciones alternativas.
- 3.3. Analizar la rentabilidad de la explotación de áreas de alojamiento para evaluar y controlar los costes y los márgenes de beneficio.
- Identificar y calcular los costes directos e indirectos que afectan a la actividad de alojamiento.
  - Calcular el coste total unitario y el precio de venta de los diferentes servicios que componen una oferta de alojamiento.

- Interpretar una cuenta de pérdidas y ganancias y un balance contable.
  - Determinar el umbral de rentabilidad.
  - Interpretar los resultados anteriores y proponer, en su caso, medidas correctivas o soluciones alternativas.
- 3.4. Analizar sistemas y procesos de gestión y control de la calidad aplicables a empresas de alojamiento.
- Describir la función de gestión de la calidad y su relación con los objetivos de la empresa.
  - A partir de estructuras organizativas de diversas tipologías de empresas de alojamiento:
    - . Identificar los elementos del sistema de calidad aplicables a cada estructura organizativa.
    - . Asignar las funciones específicas de calidad en función de la estructura organizativa en cuestión.
  - Describir los instrumentos de control de calidad utilizados en la prestación del servicio de alojamiento.
  - Describir las "características de calidad" más significativas de los servicios de alojamiento.
  - A partir de un proceso de prestación del servicio de alojamiento, definido por sus fases y procedimientos:
    - . Identificar las características de calidad del servicio.
    - . Identificar los factores que afectan a las características de calidad.
    - . Determinar procedimientos de control de la calidad.
- 3.5. Analizar el servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje, relacionando la estructura organizativa y las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables.
- Describir los objetivos y funciones de este servicio.
  - Identificar las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad.
  - Identificar los equipos de seguridad y sus utilidades.
  - Relacionar el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.
  - A partir de estructuras organizativas de diversas tipologías de empresas de alojamiento:
    - . Identificar los elementos del sistema de seguridad aplicables a cada estructura organizativa.

- . Asignar las funciones específicas de seguridad que podrían estar distribuidas en la organización de cada empresa.

## **CONTENIDOS:**

### **1.- INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA DE LA EMPRESA:**

- 1.1.- Introducción a la administración.
- 1.2.- El enfoque de sistemas de administración empresarial.
- 1.3.- Las funciones del mando.
- 1.4.- Evolución del pensamiento gerencial.

### **2.- ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS Y FUNCIONALES MÁS CARACTERÍSTICAS DE LAS EMPRESAS DE ALOJAMIENTO:**

- 2.1.- Diferentes tipos de alojamientos turísticos.
- 2.2.- Áreas o departamentos básicos.
- 2.3.- Funciones principales.
- 2.4.- Organigramas.
- 2.5.- Distribución de temas.
- 2.6.- Relaciones interdepartamentales.
- 2.7.- Circuitos y tipos de información. Documentos internos y externos.

### **3.- LA PLANIFICACIÓN:**

- 3.1.- Concepto y naturaleza.
- 3.2.- Proceso de planificación. Tipos de planes.
- 3.3.- Políticas, estrategias y objetivos empresariales.

### **4.- TÉCNICAS DE PROGRAMACIÓN Y CONTROL DE TIEMPOS:**

- 4.1.- Estudio de tiempos.
- 4.2.- Diagrama de Gantt.
- 4.3.- Métodos de cálculo de tiempos en el departamento de regiduría de pisos.

### **5.- EL CONTROL ECONÓMICO:**

- 5.1.- El control presupuestario:
  - . Objetivos.
  - . Ciclo presupuestario.
  - . Tipos de presupuestos.
  - . Presupuestos por departamentos.
- 5.2.- Contabilidad y cálculo aplicados.
- 5.3.- Análisis y control de costes.
- 5.4.- Análisis de rentabilidad.
- 5.5.- Análisis de los estados financieros.
- 5.6.- Estadística básica aplicada.

### **6.- SISTEMAS DE FINANCIACIÓN:**

- 6.1.- Estimación de necesidades financieras.
- 6.2.- Fuentes de financiación.
- 6.3.- Costes de las fuentes financieras.
- 6.4.- Confección de estudios de viabilidad.

### **7.- TIPOS DE INVERSIÓN:**

- 7.1.- Tipología de las inversiones.
- 7.2.- Valor actual neto de la inversión.
- 7.3.- Tasa interna de retorno.
- 7.4.- "Ply-back". Plazo de recuperación.

### **8.- LA ORGANIZACIÓN:**

- 8.1.- Principios de organización.
- 8.2.- Departamentalización.
- 8.3.- Sistemas de organización.
- 8.4.- Relaciones interdepartamentales.
- 8.5.- Cultura organizacional.
- 8.6.- Métodos para la definición de puestos de trabajo.
- 8.7.- Procedimiento de selección de personal.

### **9.- GESTIÓN DE LA CALIDAD:**

- 9.1.- La gestión integral de la calidad.
- 9.2.- Planificación, organización y control de la calidad.
- 9.3.- Calidad del servicio y satisfacción del cliente.

## 10.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD EN ALOJAMIENTOS:

- 10.1.- Concepto de seguridad.
- 10.2.- El servicio de seguridad.
- 10.3.- Equipos e instalaciones de seguridad.
- 10.4.- Normativa legal en materia de seguridad y prevención.
- 10.5.- Reglamentación en los países de la Unión Europea.
- 10.6.- Programa de la O.M.T.

### Módulo profesional 4: COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS.

**Duración: 96 horas.**

#### CAPACIDADES TERMINALES:

- 4.1. Analizar información del mercado turístico nacional e internacional que permita estimar la situación, evolución y tendencias del sector de alojamiento y agencias de viajes.
- 4.2. Relacionar entre sí las distintas variables que intervienen en el "marketing-mix".
- 4.3. Evaluar distintas estrategias de comunicación comercial adecuadas a empresas de ser-

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- Enumerar, describir e interrelacionar las principales variables que conforman la oferta y la demanda turística internacional, nacional y local.
- Identificar y describir las fuentes de información turística más relevantes.
- Identificar y seleccionar métodos de recogida de datos adecuados a las variables que se deben estudiar.
- Describir la función y las relaciones de las empresas de alojamiento y las agencias de viajes con el sector turístico nacional y local y con otros sectores de la economía con los que se relacionan.
- Analizar las motivaciones de la demanda turística y los factores sociales y económicos que influyen en su evolución.
- Describir el proceso evolutivo de los sectores de alojamiento y agencias de viajes en general y de cada fórmula en particular.
- Definir el "marketing-mix", describiendo sus componentes.
- A partir de unos datos supuestos de un producto turístico, precio, comunicación y distribución determinados, deducir las relaciones causales existentes entre las distintas variables.
- Dada una etapa del ciclo de vida de un producto turístico, explicar las relaciones causales que se producen entre las variables del marketing que afectan al mismo.
- Identificar cada uno de los componentes del "mix de comunicación" de las empresas de servicios.

vicios turísticos y de viajes.

- Describir un proceso secuencial de comunicación definiendo los objetivos de cada fase.
  - Describir estrategias de comunicación adecuadas a empresas de servicios turísticos y de viajes.
  - A partir de distintas estrategias posibles de comunicación comercial y de unos objetivos en el marco de una empresa turística:
    - a) Calcular los costes que supone cada una de ellas.
    - b) Valorar la eficacia de cada una de ellas en función de la "población-objetivo" receptora de la comunicación.
    - c) Analizar en qué medida se alcanzarían los objetivos previstos con la aplicación de cada una de las estrategias de comunicación.
    - d) Argumentar la estrategia de comunicación elegida.
  - Identificar las variables que miden la eficacia de las acciones de comunicación comercial.
  - A partir de unos datos relacionados con un producto/servicio turístico que se va a comercializar:
    - . Definir la estrategia de comunicación y los objetivos del mismo.
    - . Determinar el ámbito, el "público objetivo" y las acciones publi-promocionales adecuadas al proyecto.
    - . Justificar la utilización de los instrumentos de comunicación para canalizar las acciones comerciales.
    - . Realizar una estimación de costes, alcance y posibles resultados de las acciones programadas.
    - . Enumerar los distintos tipos de publicidad existentes, formas y soportes publicitarios.
    - . Explicar la diferencia entre publicidad y promoción.
    - . Enumerar los distintos medios de comunicación y explicar ventajas e inconvenientes de cada uno.
- 4.4. Elaborar un plan de comunicación de un producto/servicio turístico.

## CONTENIDOS:

### 1.- ANÁLISIS DE MERCADO DE ALOJAMIENTO Y DE INTERMEDIACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y DE VIAJES:

- 1.1.- Fuentes de información turística.
- 1.2.- Técnicas de investigación y de tratamiento de la información.
- 1.3.- Estructura del mercado turístico español:
  - . Evolución.
  - . Oportunidades y amenazas.
- 1.4.- La oferta y la demanda de alojamiento internacional, nacional y local.
- 1.5.- La oferta y la demanda internacional, nacional, y local de intermediación de servicios turísticos y viajes.
- 1.6.- El consumidor: elasticidad, necesidades y segmentación.

## **2.- MARKETING TURÍSTICO:**

- 2.1.- Consideraciones generales sobre el marketing turístico.
- 2.2.- Características de los servicios frente a los productos.
- 2.3.- El marketing de servicios.
- 2.4.- El plan de marketing como instrumento de gestión.



### 3.- EL "MARKETING MIX":

- 3.1.- Producto-servicio.
- 3.2.- Precios.
- 3.3.- Distribución o intermediación.
- 3.4.- Ventas.

### 4.- LA COMUNICACIÓN:

- 4.1.- La publicidad: concepto, objetivos e instrumentos.
- 4.2.- La promoción.
- 4.3.- El marketing directo.
- 4.4.- El patrocinio.
- 4.5.- Planificación y control de acciones de comunicación.

## **Módulo profesional 5: LENGUA EXTRANJERA.**

**Duración: 160 horas.**

### **CAPACIDADES TERMINALES:**

- 5.1. Comunicarse oralmente con un interlocutor en lengua extranjera interpretando y transmitiendo la información necesaria para establecer los términos que delimiten una relación profesional dentro del sector.
- 5.2. Interpretar información escrita en lengua extranjera, tanto en el ámbito económico, jurídico y financiero propio del sector, como en el ámbito sociocultural, analizando los datos fundamentales para llevar a cabo las acciones oportunas.

### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN:**

- A partir de una conversación telefónica simulada:
  - . Pedir información sobre un aspecto concreto de una actividad propia del sector.
  - . Dar la información requerida de una forma precisa y concreta.
- A partir de un mensaje grabado relacionado con una actividad profesional habitual del sector, identificar los datos claves para descifrar dicho mensaje.
- Dada una supuesta situación de comunicación cara a cara, asumir la función de:
  - . Demandante de información.
  - . Informador.
- En una simulada reunión de trabajo, interpretar la información recibida y transmitirla.
- Ante una publicación periódica de uno de los países de la lengua extranjera, extraer de la sección o secciones relacionadas con el sector la información que pueda ser de utilidad.
- A partir de un texto legal auténtico de uno de los países de la lengua extranjera, identificar los datos fundamentales que tengan relación con el sector.
- Dado un texto informativo en lengua extranjera sobre el sector profesional:

- . Buscar datos claves en dicha información.
  - . Clasificar los datos según orden de preferencia.
  - . Hacer un resumen del texto.
- Traducir con exactitud cualquier escrito referente al sector profesional.
  - A partir de unos datos supuestos, cumplimentar documentos comerciales y de gestión específicos del sector.
  - Redactar una carta de acuerdo con los aspectos formales exigidos en una situación profesional concreta.
  - Basándose en datos recibidos en distintos contextos (conferencia, documentos, seminario, reunión), elaborar un informe claro, conciso y preciso según su finalidad y/o destinatario.
  - En una supuesta conversación telefónica, observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor o identificarse, filtrar la llamada, informar o informarse, dando una buena imagen de empresa.
  - Ante la preparación de un viaje simulado a un país extranjero, planificar el programa de la visita teniendo en cuenta:
    - . Las costumbres horarias.
    - . Los hábitos socioculturales.
    - . Las normas de convivencia y protocolo.
  - Ante una supuesta visita a una empresa extranjera, utilizando el lenguaje con corrección y propiedad, y observando las normas de comportamiento que requiera el caso:
    - . Presentarse.
    - . Informar e informarse.
- 5.3. Redactar y/o cumplimentar documentos e informes propios del sector en lengua extranjera con corrección, precisión, coherencia y cohesión, solicitando y/o facilitando una información de tipo general o detallada.
- 5.4. Analizar las normas de convivencia socioculturales y de protocolo de los países del idioma extranjero, con el fin de dar una adecuada imagen en las relaciones profesionales establecidas con dichos países.

## CONTENIDOS:

### 1.- USO DE LA LENGUA ORAL:

- 1.1.- Participación en conversaciones, debates y exposiciones relativas a situaciones de la vida profesional y a situaciones derivadas de las diferentes actividades del sector empresarial.
- 1.2.- Terminología específica.
- 1.3.- Aspectos formales (actitud profesional adecuada al interlocutor de lengua extranjera).
- 1.4.- Aspectos funcionales:
  - . Intervenir de forma espontánea y personal en diálogos dentro de un contexto.
  - . Utilizar fórmulas pertinentes de conversación en una situación profesional.
  - . Extraer información específica propia del sector para construir una argumentación.
- 1.5.- Facilitar la comunicación, utilizando todas las habilidades y estrategias posibles para poder afrontar cualquier tipo de situación de relación personal y/o laboral.

## **2.- USO DE LA LENGUA ESCRITA:**

- 2.1.- Comprensión y redacción global y específica de documentos visuales, orales o escritos relacionados con aspectos profesionales.
- 2.2.- Utilización de la terminología específica, seleccionando la acepción correcta en el diccionario técnico según el contexto de la traducción.
- 2.3.- Selección de los elementos morfosintácticos (estructura de la oración, tiempos verbales, nexos y subordinación, formas impersonales, voz pasiva, etc...), de acuerdo con el documento que se pretenda elaborar.
- 2.4.- Aplicación de fórmulas y estructuras hechas utilizadas en la comunicación escrita.

## **3.- ASPECTOS SOCIOCULTURALES:**

- 3.1.- Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de la lengua extranjera.
- 3.2.- Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
- 3.3.- Utilización de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de empresa.

### **Módulo profesional 6: SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA.**

**Duración: 160 horas.**

#### **CAPACIDADES TERMINALES:**

- 6.1. Comprender y producir mensajes orales en lengua extranjera en situaciones diversas de comunicación: habituales, personales y profesionales.

#### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN:**

- Proyectado un vídeo de carácter informativo sobre el sector profesional de interés para el alumno:
  - . Identificar oralmente en la lengua extranjera los elementos más destacados del mensaje emitido.
  - . Hacer un breve resumen oral en la lengua extranjera.
- A partir de unas instrucciones recibidas realizar una llamada telefónica simulada identificándose, preguntando por la persona adecuada, pidiendo información sobre datos concretos y respondiendo a las posibles preguntas de forma clara y sencilla.
- Simulada una entrevista de carácter profesional:
  - . Responder con frases de estructura simple a las preguntas que se formulen.
  - . Utilizar recursos alternativos en caso de falta de capacidad de respuesta.
  - . Formular preguntas para precisar aspectos profesionales.
- 6.2. Interpretar textos escritos auténticos, obteniendo informaciones globales y específicas
- Después de leer un texto en la lengua extranjera de extensión limitada sobre un tema de

relacionadas tanto con aspectos de la vida cotidiana como de la vida profesional.

interés para el alumno, contestar a un cuestionario de preguntas abiertas o cerradas con frases de estructura de moderada complejidad.

6.3. Traducir al idioma materno textos sencillos en lengua extranjera relacionados con las necesidades e intereses socioprofesionales del alumno.

- Una vez leído un texto extenso relacionado con un aspecto profesional:
  - . Hacer un breve resumen oral o escrito en la lengua extranjera.
- Presentadas las diferentes partes de un relato de forma desordenada, ordenarlas de acuerdo con una secuencia lógica.
- Dado un texto breve sin identificación, deducir de qué tipo de documento se trata, siguiendo un análisis lógico de los elementos que lo componen.
- Traducir un manual de instrucciones.
- Traducir un documento: reglamento, normativa, instrucciones organizativas, etc..., sobre el sector profesional.

6.4. Redactar textos escritos elementales en lengua extranjera en función de una actividad concreta.

- Hacer una traducción precisa, con ayuda de un diccionario, de un texto cuyo contenido pueda interesar al alumno, tanto por sus aspectos profesionales como culturales.
- A partir de la lectura de una oferta de trabajo en la prensa:
  - . Elaborar una solicitud de empleo.
  - . Redactar un breve "currículum" en la lengua extranjera.
- Cumplimentar documentos tipo relativos al sector profesional.
- Recibidas unas instrucciones detalladas, redactar una carta comercial de acuerdo con la normativa del país de la lengua extranjera.
- Elaborar un pequeño informe con un propósito comunicativo específico y con una organización textual adecuada y comprensible para el receptor.

6.5. Apreciar la riqueza que representa la variedad de hábitos culturales de los distintos países de la lengua extranjera incorporándolos a las relaciones personales y profesionales.

- Visualizado un corto informativo sobre uno de los países de la lengua extranjera:
  - . Señalar la variedad de manifestaciones socioculturales que sirven para la identificación y singularización de dicho país.
  - . Identificar los rasgos socioculturales y lin-

güísticos del país de la lengua extranjera que lo diferencian de los demás.

- Ante la preparación de un viaje simulado a un país extranjero, planificar el programa de la visita teniendo en cuenta:
  - . Las costumbres horarias.
  - . Los hábitos socioculturales.
  - . Las normas de convivencia y protocolo.

## **CONTENIDOS:**

### **1.- USO DE LA LENGUA ORAL:**

- 1.1.- Incrementar la capacidad de comunicación empleando las estrategias que estén a su alcance para familiarizarse con otra forma de enfocar el entorno socio-laboral.
- 1.2.- Léxico socioprofesional.
- 1.3.- Estrategias comunicativas para obtener una información más completa (solicitar precisiones, comprobar que lo que se ha dicho ha sido correctamente interpretado...).
- 1.4.- Estrategias de participación en la conversación (colaborar en el mantenimiento de la conversación, mantener el turno de palabra, cambiar de tema).
- 1.5.- Incorporación al repertorio productivo de nuevas funciones comunicativas (hacer hipótesis, suposiciones, contradecir, persuadir, argumentar, etc...).
- 1.6.- Reconocimiento de vocabulario y estructuras lingüísticas falsamente semejantes en las lenguas conocidas para evitar errores previsibles.

### **2.- USO DE LA LENGUA ESCRITA:**

- 2.1.- Comprensión y producción de documentos sencillos (visuales, orales y escritos) relacionados con situaciones tanto de la vida cotidiana como de la profesional.
- 2.2.- Transferencia de los conocimientos sobre la organización de distintos tipos de textos a la segunda lengua extranjera.
- 2.3.- Uso sistemático del diccionario.
- 2.4.- Utilización de obras técnicas instrumentales (libros de consulta, textos específicos, etc...).
- 2.5.- Incorporación de nuevos elementos morfosintácticos tales como las oraciones subordinadas, la voz pasiva, la concordancia de los tiempos verbales, etc...

### **3.- ASPECTOS SOCIOCULTURALES:**

- 3.1.- Referentes sociales y culturales clave entre los hablantes de la lengua extranjera: la prensa, la publicidad, las relaciones laborales, el cine, etc...
- 3.2.- Interpretación de algunos de los rasgos más característicos que definen el comportamiento sociolingüístico de los hablantes de la lengua extranjera, basándose en claves lingüísticas (como en la entonación, registros de lengua, etc...) o no lingüísticas (gestos, actitudes, etc...).
- 3.3.- Actitud abierta a las distintas culturas representadas por los diferentes países de la lengua extranjera.

## **Módulo profesional 7: RELACIONES EN EL ENTORNO DE TRABAJO.**

**Duración: 64 horas.**

**CAPACIDADES TERMINALES:**

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN:**

- 7.1. Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación en su medio laboral para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar proyectos.
- Identificar el tipo de comunicación utilizado en un mensaje y las distintas estrategias utilizadas para conseguir una buena comunicación.
  - Clasificar y caracterizar las distintas etapas de un proceso comunicativo.
  - Distinguir una buena comunicación que contenga un mensaje nítido de otra con caminos divergentes que desfiguren o enturbien el objetivo principal de la transmisión.
  - Deducir las alteraciones producidas en la comunicación de un mensaje en el que existe disparidad entre lo emitido y lo percibido.
  - Analizar y valorar las interferencias que dificultan la comprensión de un mensaje.
- 7.2. Afrontar los conflictos que se originen en el entorno de su trabajo, mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.
- Definir el concepto y los elementos de la negociación.
  - Identificar los tipos y la eficacia de los comportamientos posibles en una situación de negociación.
  - Identificar estrategias de negociación relacionándolas con las situaciones más habituales de aparición de conflictos en la empresa.
  - Identificar el método para preparar una negociación teniendo en cuenta las fases de recogida de información, evaluación de la relación de fuerzas y previsión de posibles acuerdos.
- 7.3. Tomar decisiones, contemplando las circunstancias que obligan a tomar esa decisión y teniendo en cuenta las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.
- Identificar y clasificar los posibles tipos de decisiones que se pueden utilizar ante una situación concreta.
  - Analizar las circunstancias en las que es necesario tomar una decisión y elegir la más adecuada.
  - Aplicar el método de búsqueda de una solución o respuesta.
  - Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.

- 7.4. Ejercer el liderazgo de una manera efectiva en el marco de sus competencias profesionales adoptando el estilo más apropiado en cada situación.
- Identificar los estilos de mando y los comportamientos que caracterizan cada uno de ellos.
  - Relacionar los estilos de liderazgo con diferentes situaciones ante las que puede encontrarse el líder.
  - Estimar el papel, competencias y limitaciones del mando intermedio en la organización.
- 7.5. Conducir, moderar y/o participar en reuniones, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes.
- Enumerar las ventajas de los equipos de trabajo frente al trabajo individual.
  - Describir la función y el método de la planificación de reuniones, definiendo, a través de casos simulados, objetivos, documentación, orden del día, asistentes y convocatoria de una reunión.
  - Definir los diferentes tipos y funciones de las reuniones.
  - Describir los diferentes tipos y funciones de las reuniones.
  - Identificar la tipología de participantes.
  - Describir las etapas del desarrollo de una reunión.
  - Enumerar los objetivos más relevantes que se persiguen en las reuniones de grupo.
  - Identificar las diferentes técnicas de dinamización y funcionamiento de grupos.
  - Descubrir las características de las técnicas más relevantes.
- 7.6. Impulsar el proceso de motivación en su entorno laboral, facilitando la mejora en el ambiente de trabajo y el compromiso de las personas con los objetivos de la empresa.
- Definir la motivación en el entorno laboral.
  - Explicar las grandes teorías de la motivación.
  - Identificar las técnicas de motivación aplicables en el entorno laboral.
  - En casos simulados seleccionar y aplicar técnicas de motivación adecuadas a cada situación.

## CONTENIDOS:

### 1.- LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA:

- 1.1.- Producción de documentos en los cuales se contengan las tareas asignadas a los miembros de un equipo.
- 1.2.- Comunicación oral de instrucciones para la consecución de unos objetivos.
- 1.3.- Tipos de comunicación.
- 1.4.- Etapas de un proceso de comunicación.
- 1.5.- Redes de comunicación, canales y medios.
- 1.6.- Dificultades/barreras en la comunicación.
- 1.7.- Recursos para manipular los datos de la percepción.
- 1.8.- La comunicación generadora de comportamientos.
- 1.9.- El control de la información. La información como función de dirección.

## **2.- NEGOCIACIÓN:**

- 2.1.- Concepto y elementos.
- 2.2.- Estrategias de negociación.
- 2.3.- Estilos de influencia.

## **3.- SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES:**

- 3.1.- Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de las relaciones en el entorno de trabajo.
- 3.2.- Proceso para la resolución de problemas.
- 3.3.- Factores que influyen en una decisión.
- 3.4.- Métodos más usuales para la toma de decisiones en grupo.
- 3.5.- Fases en la toma de decisiones.

## **4.- ESTILOS DE MANDO:**

- 4.1.- Dirección y/o liderazgo.
- 4.2.- Estilos de dirección.
- 4.3.- Teorías, enfoques del liderazgo.

## **5.- CONDUCCIÓN/DIRECCIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO:**

- 5.1.- Aplicación de las técnicas de dinamización y dirección de grupos.
- 5.2.- Etapas de una reunión.
- 5.3.- Tipos de reuniones.
- 5.4.- Técnicas de dinámica y dirección de grupos.
- 5.5.- Tipología de los participantes.

## **6.- LA MOTIVACIÓN EN EL ENTORNO LABORAL:**

- 6.1.- Definición de la motivación.
- 6.2.- Principales teorías de motivación.
- 6.3.- Diagnóstico de factores motivacionales.

### **b) Módulos profesionales socioeconómicos:**

**Módulo profesional 8: EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA Y EL TURISMO EN ANDALUCÍA.**

**Duración: 32 horas.**



## **CAPACIDADES TERMINALES:**

- 8.1. Analizar la disposición geográfica del sector de la hostelería y el turismo en Andalucía.
- 8.2. Definir/describir la estructura y organización del sector de la hostelería y el turismo de Andalucía.
- 8.3. Analizar/interpretar los datos económicos del sector de la hostelería y el turismo de Andalucía.
- 8.4. Identificar/analizar la oferta laboral del sector hostelería y el turismo de Andalucía

## **CRITERIOS DE EVALUACIÓN:**

- Identificar las fuentes de información más relevantes.
- Emplear las fuentes básicas de información de geografía física, economía, historia, etc..., estableciendo las relaciones existentes entre ellas.
- Definir los componentes que caracterizan a las empresas del sector turístico/hostelero.
- Describir los distintos tipos de empresas y entidades vinculadas al sector de hostelería y turismo identificando sus productos y servicios.
- Describir los distintos tipos de empresas del sector de la hostelería y el turismo definiendo sus estructuras organizativas y funcionales.
- A partir de informaciones económicas y datos de empleo referidas al sector turístico:
  - . Identificar las principales magnitudes económicas y analizar las relaciones existentes entre ellas.
  - . Identificar los datos de mayor relevancia sobre el empleo relacionándolos entre sí y con otras variables.
  - . Describir las relaciones del sector con otros sectores de la economía andaluza.
- En un supuesto práctico de diversas demandas laborales:
  - . Identificar las ofertas laborales más idóneas referidas a sus capacidades e intereses.

## **CONTENIDOS:**

### **1.- INTRODUCCION A LA HOSTELERÍA Y EL TURISMO.**

### **2.- EL TURISMO COMO ACTIVIDAD ECONÓMICA EN ANDALUCÍA:**

2.1.- Determinación de su naturaleza. Fenómeno. Sector. Industria o actividad.

2.2.- Concepto de la empresa turística. Clasificación de las empresas turísticas.

### **3.- EL TURISMO Y SU IMPORTANCIA SOCIOECONÓMICA EN NUESTRA COMUNIDAD:**

3.1.- Situación actual y posibilidades.

### **4.- RECURSOS TURÍSTICOS EN ANDALUCÍA:**

4.1.- Clima, orografía, costas, etc...

4.2.- Gastronomía.

**5.- LAS COMUNICACIONES:**

5.1.- Su importancia para el desarrollo del sector turístico.

## Módulo profesional 9: FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL.

**Duración: 64 horas.**

### CAPACIDADES TERMINALES:

- 9.1. Determinar actuaciones preventivas y/o de protección minimizando los factores de riesgo y las consecuencias para la salud y el medio ambiente que producen.
- 9.2. Aplicar las medidas sanitarias básicas inmediatas en el lugar del accidente en situaciones simuladas.
- 9.3. Diferenciar las modalidades de contratación y aplicar procedimientos de inserción en la realidad laboral como trabajador por cuenta ajena o por cuenta propia.
- 9.4. Orientarse en el mercado de trabajo, identificando sus propias capacidades e intereses y el itinerario profesional más idóneo.
- 9.5. Interpretar el marco legal del trabajo y distinguir los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- Identificar las situaciones de riesgo más habituales en su ámbito de trabajo, asociando las técnicas generales de actuación en función de las mismas.
- Clasificar los daños a la salud y al medio ambiente en función de las consecuencias y de los factores de riesgo más habituales que los generan.
- Proponer actuaciones preventivas y/o de protección correspondientes a los riesgos más habituales, que permitan disminuir sus consecuencias.
- Identificar la prioridad de intervención en el supuesto de varios lesionados o de múltiples lesionados, conforme al criterio de mayor riesgo vital intrínseco de lesiones.
- Identificar la secuencia de medidas que deben ser aplicadas en función de las lesiones existentes en el supuesto anterior.
- Realizar la ejecución de técnicas sanitarias (RCP, inmovilización, traslado, etc...), aplicando los protocolos establecidos.
- Identificar las distintas modalidades de contratación laboral existentes en su sector productivo que permite la legislación vigente.
- En una situación dada, elegir y utilizar adecuadamente las principales técnicas de búsqueda de empleo en su campo profesional.
- Identificar y cumplimentar correctamente los documentos necesarios y localizar los recursos precisos, para constituirse en trabajador por cuenta propia.
- Identificar y evaluar las capacidades, actitudes y conocimientos propios con valor profesionalizador.
- Definir los intereses individuales y sus motivaciones, evitando, en su caso, los condicionamientos por razón de sexo o de otra índole.
- Identificar la oferta formativa y la demanda laboral referida a sus intereses.
- Emplear las fuentes básicas de información del derecho laboral (Constitución, Estatuto de los trabajadores, Directivas de la Unión Europea, Convenio

- Colectivo, etc...) distinguiendo los derechos y las obligaciones que le incumben.
- Interpretar los diversos conceptos que intervienen en una "Liquidación de haberes".
  - En un supuesto de negociación colectiva tipo:
    - . Describir el proceso de negociación.
    - . Identificar las variables (salariales, seguridad e higiene, productividad, tecnológicas, etc...) objeto de negociación.
    - . Describir las posibles consecuencias y medidas, resultado de la negociación.
  - Identificar las prestaciones y obligaciones relativas a la Seguridad Social.
  - A partir de informaciones económicas de carácter general:
    - . Identificar las principales magnitudes macro-económicas y analizar las relaciones existentes entre ellas.
- 9.6. Interpretar los datos de la estructura socio-económica española, identificando las diferentes variables implicadas y las consecuencias de sus posibles variaciones.
- 9.7. Analizar la organización y la situación económica de una empresa del sector, interpretando los parámetros económicos que la determinan.
- Explicar las áreas funcionales de una empresa tipo del sector, indicando las relaciones existentes entre ellas.
  - A partir de la memoria económica de una empresa:
    - . Identificar e interpretar las variables económicas más relevantes que intervienen en la misma.
    - . Calcular e interpretar los ratios básicos (autonomía financiera, solvencia, garantía y financiación del inmovilizado, etc...) que determinan la situación financiera de la empresa.
    - . Indicar las posibles líneas de financiación de la empresa.

## CONTENIDOS:

### 1.- SALUD LABORAL:

- 1.1.- Condiciones de trabajo y seguridad.
- 1.2.- Factores de riesgo: físicos, químicos, biológicos y organizativos. Medidas de prevención y protección.
- 1.3.- Organización segura del trabajo: técnicas generales de prevención y protección.
- 1.4.- Primeros auxilios. Aplicación de técnicas.
- 1.5.- Prioridades y secuencias de actuación en caso de accidentes.

### 2.- LEGISLACIÓN Y RELACIONES LABORALES Y PROFESIONALES:

- 2.1.- Ámbito profesional: dimensiones, elementos y relaciones. Aspectos jurídicos (administrativos, fiscales, mercantiles). Documentación.

- 2.2.- Derecho laboral: nacional y comunitario. Normas fundamentales.
- 2.3.- Seguridad Social y otras prestaciones.
- 2.4.- Representación y negociación colectiva.

### **3.- ORIENTACIÓN E INSERCIÓN SOCIOLABORAL:**

- 3.1.- El mercado de trabajo. Estructura. Perspectivas del entorno.
- 3.2.- El proceso de búsqueda de empleo:
  - . Fuentes de información.
  - . Organismos e instituciones vinculadas al empleo.
  - . Oferta y demanda de empleo.
  - . La selección de personal.
- 3.3.- Iniciativas para el trabajo por cuenta propia:
  - . El autoempleo: procedimientos y recursos.
  - . Características generales para un plan de negocio.
- 3.4.- Análisis y evaluación del propio potencial profesional y de los intereses personales.
  - . Técnicas de autoconocimiento. Autoconcepto.
  - . Técnicas de mejora.
- 3.5.- Hábitos sociales no discriminatorios. Programas de igualdad.
- 3.6.- Itinerarios formativos/profesionalizadores.
- 3.7.- La toma de decisiones.

### **4.- PRINCIPIOS DE ECONOMÍA:**

- 4.1.- Actividad económica y sistemas económicos.
- 4.2.- Producción e interdependencia económica.
- 4.3.- Intercambio y mercado.
- 4.4.- Variables macroeconómicas e indicadores socioeconómicos.
- 4.5.- Relaciones socioeconómicas internacionales.
- 4.6.- Situación de la economía andaluza.

### **5.- ECONOMÍA Y ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA:**

- 5.1.- La empresa y su marco externo. Objetivos y tipos.
- 5.2.- La empresa: estructura y organización. Áreas funcionales y organigramas.
- 5.3.- Funcionamiento económico de la empresa.
- 5.4.- Análisis patrimonial.
- 5.5.- Realidad de la empresa andaluza del sector. Análisis de una empresa tipo.

**c) Módulo profesional integrado:**

**Módulo profesional 10: PROYECTO INTEGRADO.**

**Duración mínima: 60 horas.**

**2.- Formación en el centro de trabajo:**

**Módulo profesional 11: FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO.**

**Duración mínima: 220 horas.**

**RELACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONALES Y DURACIONES.**

<b>MÓDULOS PROFESIONALES.</b>	<b>DURACIÓN (horas)</b>
1.-Recepción y atención al cliente.	160
2.-Regiduría de pisos.	96
3.-Organización y control del alojamiento.	128
4.-Comercialización de productos y servicios turísticos.	96
5.-Lengua extranjera.	160
6.-Segunda lengua extranjera.	160
7.-Relaciones en el entorno de trabajo.	64
8.-El sector de la hostelería y el turismo en Andalucía.	32
9.-Formación y orientación laboral.	64
10.- Proyecto integrado.	440
11.- Formación en centros de trabajo.	

## ANEXO II

### PROFESORADO

#### ESPECIALIDADES Y CUERPOS DEL PROFESORADO QUE DEBE IMPARTIR LOS MÓDULOS PROFESIONALES DEL CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR DE FORMACIÓN PROFESIONAL ESPECÍFICA DE ALOJAMIENTO.

MÓDULO PROFESIONAL	ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO
1. Recepción y atención al cliente.	• Hostelería y Turismo.	• Profesor de Enseñanza Secundaria.
2. Regiduría de pisos.	• Hostelería y Turismo.	• Profesor de Enseñanza Secundaria.
3. Organización y control del alojamiento.	• Hostelería y Turismo.	• Profesor de Enseñanza Secundaria.
4. Comercialización de productos y servicios turísticos.	• Hostelería y Turismo.	• Profesor de Enseñanza Secundaria.
5. Lengua extranjera.	• (1)	• Profesor de Enseñanza Secundaria.
6. Segunda lengua extranjera.	• (1)	• Profesor de Enseñanza Secundaria.
7. Relaciones en el entorno de trabajo.	• Formación y Orientación Laboral.	• Profesor de Enseñanza Secundaria.
8. El sector de la hostelería y el turismo en Andalucía.	• Hostelería y Turismo. • Formación y Orientación Laboral.	• Profesor de Enseñanza Secundaria. • Profesor de Enseñanza Secundaria.
9. Formación y orientación laboral.	• Formación y Orientación Laboral.	• Profesor de Enseñanza Secundaria.
10. Proyecto integrado.	• Hostelería y Turismo.	• Profesor de Enseñanza Secundaria.
11. Formación en centros de trabajo.	• Hostelería y Turismo.	• Profesor de Enseñanza Secundaria.

(1) Alemán, Francés, Inglés, Italiano o Portugués, en función del idioma elegido.