

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

13564 *Orden EDU/2254/2009, de 3 de julio, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Superior correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.*

El Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos y sus enseñanzas mínimas, de conformidad con el Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, que regula la ordenación general de la formación profesional en el sistema educativo, y define en el artículo 6 la estructura de los títulos de formación profesional, tomando como base el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, dispone en el artículo 6.4 que las Administraciones educativas establecerán el currículo de las distintas enseñanzas reguladas en dicha Ley, del que formarán parte los aspectos básicos señalados en apartados anteriores del propio artículo 6. Los centros docentes desarrollarán y completarán, en su caso, el currículo de las diferentes etapas y ciclos en uso de su autonomía tal como se recoge en el capítulo II del título V de la citada Ley.

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, establece en el artículo 10.2 que las Administraciones educativas, en el ámbito de sus competencias, podrán ampliar los contenidos de los correspondientes títulos de formación profesional.

El Real Decreto 954/2008, de 6 de junio, en su disposición derogatoria primera, deroga el Real Decreto 143/1994, de 4 de febrero, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Alojamiento, establecido al amparo de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo.

De conformidad con lo anterior y una vez que el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, ha fijado el perfil profesional del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, sus enseñanzas mínimas y aquellos otros aspectos de la ordenación académica que constituyen los aspectos básicos del currículo que aseguran una formación común y garantizan la validez de los títulos en todo el territorio nacional, procede ahora determinar, en el ámbito de gestión del Ministerio de Educación, la ampliación y contextualización de los contenidos de los módulos profesionales incluidos en el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, respetando el perfil profesional del mismo.

Las necesidades de un mercado de trabajo integrado en la Unión Europea requieren que las enseñanzas de formación profesional presten especial atención a los idiomas de los países miembros incorporándolos en su oferta formativa. En este sentido, este ciclo formativo incorpora en el currículo formación en la lengua inglesa, dando respuesta a lo dispuesto en Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.

Asimismo, el currículo de este ciclo formativo se establece desde el respeto a la autonomía pedagógica, organizativa y de gestión de los centros que impartan formación profesional, impulsando éstos el trabajo en equipo del profesorado y el desarrollo de planes de formación, investigación e innovación en su ámbito docente y las actuaciones que favorezcan la mejora continua de los procesos formativos.

Por otra parte, los centros de formación profesional desarrollarán el currículo establecido en esta Orden, teniendo en cuenta las características del alumnado, con especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad.

Finalmente, cabe precisar que el currículo de este ciclo formativo integra los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos de las enseñanzas establecidas para lograr que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios del perfil profesional del Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.

En el proceso de elaboración de esta Orden ha emitido informe el Consejo Escolar del Estado.

Por todo lo anterior, en su virtud, dispongo:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

Esta Orden tiene por objeto determinar el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos establecido en el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

El currículo establecido en esta Orden será de aplicación en el ámbito territorial de gestión del Ministerio de Educación de conformidad con lo establecido en el artículo 149.3 de la Constitución.

CAPÍTULO II

Currículo

Artículo 3. *Currículo.*

1. El currículo para las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos establecido en el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, queda determinado en los términos fijados en esta Orden.

2. El perfil profesional del currículo, que viene expresado por la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales y las cualificaciones y las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, es el incluido en el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos referido en el punto anterior.

3. Los objetivos generales del currículo del ciclo formativo, los objetivos de los módulos profesionales expresados en términos de resultados de aprendizaje y sus criterios de evaluación son los incluidos en el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos referido en el punto 1 de este artículo.

4. Los contenidos de los módulos profesionales que conforman el presente currículo, adaptados a la realidad socioeconómica así como a las perspectivas de desarrollo económico y social del entorno, son los establecidos en el anexo I de esta Orden.

Artículo 4. *Duración y secuenciación de los módulos profesionales.*

1. La duración total de las enseñanzas correspondientes a este ciclo formativo, incluido el módulo profesional de formación en centros de trabajo, es de 2000 horas.

2. Los módulos profesionales de este ciclo formativo cuando se oferten en régimen presencial, se organizarán en dos cursos académicos y se ajustarán a la secuenciación y distribución horaria semanal determinadas en el anexo II de esta Orden.

3. El primer curso académico se desarrollará íntegramente en el centro educativo. Para poder cursar el segundo curso, será necesario haber superado los módulos

profesionales que supongan en su conjunto, al menos, el ochenta por ciento de las horas del primer curso y, en cualquier caso, todos los módulos profesionales soporte incluidos en el mismo señalados como tales en el anexo II. Se garantizará el derecho de matriculación de aquellos alumnos que hayan superado algún módulo profesional en otra Comunidad Autónoma en los términos establecidos en el artículo 31.3 del Real Decreto 1538/2006.

4. Con carácter general, durante el tercer trimestre del segundo curso, y una vez alcanzada la evaluación positiva en todos los módulos profesionales realizados en el centro educativo, se desarrollará el módulo profesional de formación en centros de trabajo.

5. Excepcionalmente, y con el fin de facilitar la adaptación del número de alumnos a la disponibilidad de puestos formativos en las empresas, aproximadamente la mitad del alumnado de segundo curso podrá desarrollar dicho módulo profesional de formación en centros de trabajo durante el segundo trimestre del segundo curso, siempre y cuando hayan superado positivamente todos los módulos profesionales del primer curso académico.

6. Sin perjuicio de lo anterior y como consecuencia de la temporalidad de ciertas actividades económicas que puede impedir que el desarrollo del módulo profesional de formación en centros de trabajo pueda ajustarse a los supuestos anteriores, éste se podrá organizar en otros períodos coincidentes con el desarrollo de la actividad económica propia del perfil profesional del título.

7. En cualquier caso, la evaluación del módulo profesional de formación en centros de trabajo quedará condicionada a la evaluación positiva del resto de los módulos profesionales del ciclo formativo.

Artículo 5. *Módulo profesional de proyecto.*

1. El módulo profesional de proyecto tiene un carácter interdisciplinar e incorpora las variables tecnológicas y organizativas relacionadas con los aspectos esenciales de la competencia profesional del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.

2. Con carácter general este módulo será impartido por el tutor de formación en centros de trabajo.

3. El módulo profesional de proyecto se desarrollará durante el mismo periodo que el módulo profesional de formación en centros de trabajo. El profesor responsable de su desarrollo deberá anticipar las actividades de enseñanza y aprendizaje que faciliten el desarrollo posterior del módulo.

4. El desarrollo y seguimiento del módulo profesional de proyecto deberá compaginar la tutorización individual y colectiva. En cualquier caso, al menos el 50% de la duración total se llevará a cabo de forma presencial, completándose con la tutorización a distancia empleando las tecnologías de la información y la comunicación.

5. La evaluación de este módulo profesional quedará condicionada a la evaluación positiva del resto de los módulos profesionales del ciclo formativo, incluido el de formación en centros de trabajo.

Artículo 6. *Enseñanza bilingüe.*

1. El currículo de este ciclo formativo incorpora la lengua inglesa de forma integrada en al menos dos módulos profesionales de entre los que componen la totalidad del ciclo formativo. Estos módulos se impartirán por el profesorado con atribución docente en los mismos y que, además, posea la habilitación lingüística correspondiente al nivel B2 del Marco Común Europeo de referencia para las lenguas.

2. Al objeto de garantizar que la enseñanza bilingüe se imparta en los dos cursos académicos del ciclo formativo de forma continuada se elegirán módulos profesionales de ambos cursos.

3. Los módulos susceptibles de ser impartidos en lengua inglesa son los señalados el anexo III.

4. Como consecuencia de la mayor complejidad que supone la transmisión y recepción de enseñanzas en una lengua diferente a la materna, los módulos profesionales impartidos en lengua inglesa incrementarán su carga horaria lectiva, en tres horas semanales para módulos que se impartan en el primer año y dos horas para los que se desarrollen durante el segundo curso. Además, el profesorado que imparta dichos módulos profesionales tendrá asignadas en su horario individual, al menos tres horas semanales, para su preparación. Estas horas tendrán el mismo carácter que las horas lectivas.

5. Con carácter excepcional y de forma transitoria, cuando el profesorado con atribución docente no cuente con el nivel de inglés exigido en estos módulos profesionales compartirá, un total de tres horas semanales para módulos que se impartan en el primer año y dos horas para los que se desarrollen durante el segundo curso, con un profesor de la especialidad de inglés. En este supuesto, la programación de dicho módulo incluirá unidades de trabajo o didácticas que se desarrollen exclusivamente en lengua inglesa, y el resto de unidades didácticas incorporarán actividades de enseñanza aprendizaje impartidas exclusivamente en inglés en ese tiempo asignado.

6. Con carácter excepcional, y para quienes lo soliciten, en el caso de alumnos con discapacidad que puedan presentar dificultades en su expresión oral (parálisis cerebral, sordera...) se establecerán medidas de flexibilización y/o alternativas en el requisito de impartición de módulos en lengua inglesa, de forma que puedan cursar todas las enseñanzas de los módulos profesionales en su lengua materna.

Artículo 7. *Espacios y equipamientos.*

Los espacios y equipamientos que deben reunir los centros de formación profesional para permitir el desarrollo de las actividades de enseñanza cumpliendo con la normativa sobre igualdad de oportunidades, diseño para todos y accesibilidad universal, sobre prevención de riesgos laborales, así como con la normativa sobre seguridad y salud en el puesto de trabajo, son los establecidos en el anexo IV de esta Orden.

Artículo 8. *Titulaciones y acreditación de requisitos del profesorado.*

1. Las especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas establecidas para el título referido en el artículo 1 de esta Orden, así como las titulaciones equivalentes a efecto de docencia, son las recogidas respectivamente, en los anexos III A y III B del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.

2. Con objeto de garantizar el cumplimiento del artículo 12. 3 del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, para la impartición de los módulos profesionales que lo conforman, se deberá acreditar que se cumple con todos los requisitos establecidos en el citado artículo, aportando la siguiente documentación:

a) Fotocopia compulsada del título académico oficial exigido, de conformidad a las titulaciones incluidas en el anexo III C del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre citado. Cuando la titulación presentada esté vinculada con el módulo profesional que se desea impartir se considerará que engloba en sí misma los objetivos de dicho módulo. En caso contrario, además de la titulación se aportarán los documentos indicados en el apartado b) o c).

b) En el caso de que se desee justificar que las enseñanzas conducentes a la titulación aportada engloban los objetivos de los módulos profesionales que se pretende impartir:

Certificación académica personal de los estudios realizados, original o fotocopia compulsada, expedida por un centro oficial, en la que consten las enseñanzas cursadas detallando las asignaturas.

Programas de los estudios aportados y cursados por el interesado, original o fotocopia compulsada de los mismos, sellados por la propia Universidad o Centro docente oficial o autorizado correspondiente.

c) En el caso de que se desee justificar mediante la experiencia laboral de que, al menos tres años, ha desarrollado su actividad en el sector vinculado a la familia profesional, su duración se acreditará mediante el documento oficial justificativo correspondiente al que se le añadirá:

Certificación de la empresa u organismo empleador en la que conste específicamente la actividad desarrollada por el interesado. Esta actividad ha de estar relacionada implícitamente con los resultados de aprendizaje del módulo profesional que se pretende impartir.

En el caso de trabajadores por cuenta propia, declaración del interesado de las actividades más representativas relacionadas con los resultados de aprendizaje.

CAPÍTULO III

Adaptaciones del currículo

Artículo 9. *Adaptación al entorno socio-productivo.*

1. El currículo del ciclo formativo regulado en esta Orden se establece teniendo en cuenta la realidad socioeconómica y las características geográficas, socio-productivas y laborales propias del entorno de implantación del título.

2. Los centros de formación profesional dispondrán de la necesaria autonomía pedagógica, organizativa y de gestión económica para el desarrollo de las enseñanzas y su adaptación a las características concretas del entorno socioeconómico, cultural y profesional.

3. Los centros autorizados para impartir este ciclo formativo concretarán y desarrollarán las medidas organizativas y curriculares que resulten más adecuadas a las características de su alumnado y de su entorno productivo, de manera flexible y en uso de su autonomía pedagógica, en el marco general del proyecto educativo, en los términos establecidos por la Ley Orgánica 2/2006, de Educación.

4. El currículo del ciclo formativo regulado en esta Orden se desarrollará en las programaciones didácticas o desarrollo curricular, potenciando o creando la cultura de prevención de riesgos laborales en los espacios donde se impartan los diferentes módulos profesionales, así como promoviendo una cultura de respeto ambiental, la excelencia en el trabajo, el cumplimiento de normas de calidad, la creatividad, la innovación, la igualdad de géneros y el respeto a la igualdad de oportunidades, el diseño para todos y la accesibilidad universal, especialmente en relación con las personas con discapacidad.

Artículo 10. *Adaptación al entorno educativo.*

1. Los centros de formación profesional gestionados por el Ministerio de Educación desarrollarán el currículo establecido en esta Orden, teniendo en cuenta las características del alumnado y del entorno, atendiendo especialmente a las personas con discapacidad, en condiciones de accesibilidad y con los recursos de apoyo necesarios para garantizar que este alumnado pueda cursar estas enseñanzas en las mismas condiciones que el resto.

2. Asimismo, las enseñanzas de este ciclo se impartirán con una metodología flexible y abierta, basada en el autoaprendizaje y adaptadas a las condiciones, capacidades y necesidades personales del alumnado, de forma que permitan la conciliación del aprendizaje con otras actividades y responsabilidades.

CAPÍTULO IV

Otras ofertas y modalidad de estas enseñanzas

Artículo 11. *Oferta a distancia.*

1. Los módulos profesionales ofertados a distancia, cuando por sus características lo requieran, asegurarán al alumnado la consecución de todos los objetivos expresados en resultados de aprendizaje, mediante actividades presenciales.

2. Las Direcciones Provinciales y las Consejerías de Educación adoptarán las medidas necesarias y dictarán las instrucciones precisas a los centros que estén autorizados para impartir este ciclo formativo en régimen presencial para la puesta en marcha y funcionamiento de la oferta del mismo a distancia.

3. Los centros autorizados para impartir enseñanzas de formación profesional a distancia contarán con materiales curriculares adecuados que se adaptarán a lo dispuesto en la disposición adicional cuarta de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Artículo 12. *Oferta combinada.*

Con el objeto de responder a las necesidades e intereses personales y dar la posibilidad de compatibilizar la formación con la actividad laboral, con otras actividades o situaciones, la oferta de estas enseñanzas para las personas adultas y jóvenes en circunstancias especiales podrá ser combinada entre regímenes de enseñanza presencial y a distancia simultáneamente, siempre y cuando no se cursen los mismos módulos en las dos modalidades al mismo tiempo.

Artículo 13. *Oferta para personas adultas.*

1. Los módulos profesionales de este ciclo formativo asociados a unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales podrán ser objeto de una oferta modular destinada a las personas adultas.

2. Esta formación se desarrollará con una metodología abierta y flexible, adaptada a las condiciones, capacidades y necesidades personales que les permita la conciliación del aprendizaje con otras actividades y responsabilidades, cumpliendo lo previsto en el capítulo VI del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre. Además, dicha formación será capitalizable para conseguir un título de formación profesional, para cuya obtención será necesario acreditar los requisitos de acceso establecidos.

3. Con el fin de conciliar el aprendizaje con otras actividades y responsabilidades, las Direcciones Provinciales y las Consejerías de Educación podrán establecer medidas específicas dirigidas a personas adultas para cumplir lo dispuesto en el artículo 20 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, y posibilitar una oferta presencial y a distancia de forma simultánea.

4. Con el fin de promover la formación a lo largo de la vida, la Dirección General de Formación Profesional del Ministerio de Educación podrá autorizar a las Direcciones Provinciales y a las Consejerías de Educación la impartición, en los centros de su competencia, de módulos profesionales organizados en unidades formativas de menor duración. En este caso, cada resultado de aprendizaje, con sus criterios de evaluación y su correspondiente bloque de contenidos, será la unidad mínima e indivisible de partición.

Disposición adicional primera. *Autorización para impartir estas enseñanzas.*

Las Direcciones Provinciales y las Consejerías de Educación tramitarán ante la Dirección General de Formación Profesional la autorización para poder impartir las enseñanzas de este ciclo formativo, de forma completa o parcial, en régimen presencial y a distancia de los centros que lo soliciten y cumplan los requisitos exigidos conforme a la legislación vigente.

Disposición adicional segunda. *Implantación de estas enseñanzas.*

1. En el curso 2009-2010 se implantará el primer curso del ciclo formativo al que hace referencia el Artículo 1 de la presente Orden y dejarán de impartirse las enseñanzas de primer curso amparadas por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, correspondientes al Título de Técnico Superior en Alojamiento.

2. En el curso 2010-2011 se implantará el segundo curso del ciclo formativo al que hace referencia el Artículo 1 de la presente Orden y dejarán de impartirse las enseñanzas

de segundo curso amparadas por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, correspondientes al Título de Técnico Superior en Alojamiento.

Disposición adicional tercera. *Habilitación lingüística del profesorado de enseñanza bilingüe.*

El profesorado que vaya a impartir docencia en lengua inglesa deberá estar en posesión, antes de la fecha de inicio de cada curso académico, de la habilitación lingüística correspondiente, a cuyo efecto el Ministerio de Educación llevará a cabo un procedimiento de habilitación antes del comienzo de cada curso.

Disposición adicional cuarta. *Formación del profesorado de enseñanza bilingüe.*

Las Direcciones Provinciales y las Consejerías de Educación programarán cursos de formación intensiva de lengua inglesa destinados a todos los profesores de formación profesional que vayan a impartir docencia en dicha lengua, quienes tendrán la obligación de asistir a los mismos. La formación que se oferte a estas especialidades de profesorado será de tres tipos:

- a) Formación intensiva, mediante un curso realizado, preferentemente en la modalidad presencial, durante el mes de septiembre.
- b) Formación de larga duración a lo largo del año escolar, mediante un curso que combine la forma presencial y en línea, que se realizará fuera del horario de obligada permanencia en el centro formativo. Durante el período de realización del módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo, este curso se intensificará y se realizará, en lo posible, dentro del horario de obligada permanencia en el centro.
- c) Formación en país anglófono, mediante cursos, visitas culturales y a instituciones y asistencia a conferencias, que se realizará al final del curso una vez finalizadas las actividades escolares en los centros formativos.

Disposición transitoria. *Sustitución de títulos relacionados con estas enseñanzas.*

1. El alumno que, al finalizar el curso escolar 2008-2009, cumpla las condiciones requeridas para cursar el segundo curso del Título de Técnico Superior en Alojamiento amparado por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, y que no haya superado alguno de los módulos profesionales del primer curso del mencionado título, contará con dos convocatorias en cada uno de los dos años sucesivos para poder superar dichos módulos profesionales. Transcurrido dicho periodo, en el curso escolar 2011-2012, se le aplicarán las convalidaciones, para los módulos superados, establecidas en el artículo 15.1 del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, regulado por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

2. Al alumno que, al finalizar el curso escolar 2008-2009, no cumpla las condiciones requeridas para cursar el segundo curso del Título de Técnico Superior en Alojamiento amparado por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, se le aplicarán las convalidaciones establecidas en el artículo 15.1 del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, regulado por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

3. El alumno que, al finalizar el curso escolar 2009-2010, no cumpla las condiciones requeridas para obtener el Título de Técnico Superior en Alojamiento amparado por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, contará con dos convocatorias en cada uno de los dos años sucesivos para poder superar dichos módulos profesionales, a excepción del módulo de formación en centro de trabajo para el que se dispondrá de un curso escolar suplementario. Al alumno que transcurrido dicho periodo no hubiera obtenido el título se le aplicarán las convalidaciones, para los módulos superados, establecidas en el artículo 15.1 del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre,

por el que se establece el Título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, regulado por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Disposición final primera. *Aplicación de la Orden.*

Se autoriza a la Dirección General de Formación Profesional, en el ámbito de sus competencias, para adoptar las medidas y dictar las instrucciones necesarias para la aplicación de lo dispuesto en esta Orden.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

Esta Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 3 de julio de 2009.—El Ministro de Educación, Ángel Gabilondo Pujol.

ANEXO I

Módulos profesionales

Módulo Profesional: Estructura del mercado turístico.

Código: 0171

Contenidos:

Contextualización del turismo:

Definición y elementos que caracterizan al turismo.

Diferencias entre turista, visitante y excursionista.

Evolución del turismo.

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

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

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

Valoración del profesional turístico en el ámbito de su profesión.

Identificación de las tipologías turísticas y sus tendencias:

Tipologías turísticas y sus características.

Localización geográfica de las principales tipologías turísticas.

Factores que influyen en la localización espacial de cada tipología turística.

Ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.

Tendencias de las tipologías turísticas nacionales.

Tendencias de las tipologías turísticas internacionales.

Valoración de los factores que influyen sobre la demanda y capacidad de modificación de los mismos.

Análisis de la oferta turística:

La oferta turística. Elementos y estructuras.

La intermediación turística. Canales de distribución.

Empresas de alojamientos turísticos. Definición. Tipología. Características. Distribución.

Los medios de transporte turísticos.

La oferta complementaria.

El núcleo turístico.

Importancia económica del turismo para el núcleo turístico.

Caracterización de la demanda turística:

Definición. Factores de la demanda turística.

Clasificación de los clientes.

Elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda turística.

Motivaciones de la demanda turística.

Estacionalización de la demanda. Acciones de desestacionalización

Metodología de compra.

Tendencias actuales de la demanda turística.

Valoración de la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda.

Módulo Profesional: Protocolo y relaciones públicas.

Código: 0172.

Contenidos:

Aplicación del protocolo institucional:

Definición y elementos de protocolo institucional.

Tipos de presidencias en actos oficiales.

Sistemas de organización de invitados.

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

Proyección de actos protocolarios.

Diseño de invitaciones.

Ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.

Aplicación del protocolo empresarial:

Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.

Identificación del público objetivo y adecuación del acto.

Manual protocolario y de comunicación de una empresa. Diseño y contenido.

Actos protocolarios empresariales. Diseño y elementos.

Documentación

Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar

Presupuesto económico como condicionante del acto protocolario

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

Definición y principios.

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

Identidad corporativa e institucional.

Definición, elementos de la identidad, marcas, logotipos y manuales corporativos.

La imagen corporativa: Identificación, clasificación y análisis de sus componentes.

La expresión corporal. La imagen personal. Habilidades sociales.

Tipos de imagen: real y proyectada.

Factores de riesgo de imagen. Caracterización y valoración.

La imagen del turismo español.

La comunicación con los clientes:

Proceso de la comunicación.

Canales de comunicación.

Comunicación dentro y fuera de la empresa/institución.

Comunicación no verbal.

Comunicación verbal.

Identificación y análisis de las técnicas de expresión oral y escrita.

Recursos de las relaciones públicas aplicadas en la comunicación con los clientes.

Identificación y análisis.

Tipos de recursos.

Caracterización y aplicación en el sector turístico.

Desarrollo de la Atención al cliente:

Definición de cliente y objetivos de la atención al cliente.

Variables de la atención al cliente. Personal informado. Personal mativado.

Modalidades de atención al cliente:

Contacto directo:

- Aspecto lingüístico.
- Imagen emitida
- Lugar de acogida.
- Imagen personal

Elementos del contacto no directo

Utilización de técnicas de comunicación con los clientes:

Tipos de clientes.

Interés en prestar una correcta atención al cliente.

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

Técnicas de dinamización e interacción grupal.

Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias:

Definición de quejas, reclamaciones y sugerencias.

Diferencias entre la queja y la reclamación formal.

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

Elementos de recogida de quejas, reclamaciones o sugerencias.

Valoración de la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.

Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.

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

Diseño de manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.

Actitudes de atención al cliente:

Actitud de servicio al cliente.

Actitud de empatía.

Valoración de la importancia de una actitud de simpatía.

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

Actitud profesional.

Valoración de la discreción dentro del ámbito laboral.

Valoración de la imagen corporativa.

Módulo: Marketing turístico.

Código: 0173.

Contenidos:

Caracterización del marketing turístico:

Marketing. Concepto y terminología básica.

Marketing turístico.

Relación con el sector de la hostelería y el turismo.

Características de los servicios y productos turísticos.

Evolución de la función del marketing: Orientación hacia el consumidor.
Enfoques de la dirección del marketing.
El futuro del marketing.

Interpretación de la segmentación de mercados turísticos:

Concepto de segmentación y su utilidad.
Requisitos para que la segmentación sea efectiva.
Variables de segmentación más utilizadas en turismo.
Aplicación de la segmentación al diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.

Tipos de estrategias de cobertura del mercado.

Posicionamiento en el mercado:

- Conceptos.
- Estrategias.
- Métodos.

Mapas perceptuales.

Instrumentos comerciales y compatibilidad de los segmentos.

Identificación del marketing-mix y sus elementos:

Producto, precio, distribución/comercialización y promoción.

Definición, aplicación y estrategias.

El producto-servicio. Niveles y elementos.

La «servucción».

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

Desarrollo y lanzamiento de los nuevos productos turísticos.

Políticas de marcas en el sector turístico.

Políticas de precios en el sector turístico:

- Importancia como instrumento comercial.
- Condicionantes.
- Métodos de fijación de precios.

La promoción turística en el mix promocional:

- La publicidad, las RRPP y las promociones de ventas/merchandising y su relevancia en el sector turístico.

- Materiales de promoción.

- Etapas en la producción de los mismos.

- Función de éstos en las empresas turísticas.

- Las ferias turísticas, Work shops, Fam-trips y otros.

Análisis de las nuevas tecnologías aplicadas al marketing turístico:

Marketing directo en turismo y nuevas tecnologías.

Concepto, evolución, elementos y principios del marketing en Internet.

Creación y mantenimiento de bases de datos.

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

Marketing directo. Factores que influyen en su expansión.

Materiales soporte y de desarrollo de políticas de marketing directo.

El marketing directo y su desarrollo.

Caracterización del plan de marketing:

Plan de marketing. Elementos y Finalidad.

Conexiones y relaciones con otros ámbitos de la empresa e instituciones.

Análisis y previsiones sobre los factores del entorno.

Segmentación y público objetivo.

Planes de acción: estrategias y tácticas.

Objetivos y cuotas de ventas.

- Recursos necesarios para respaldar las estrategias y alcanzar los objetivos.
- Seguimiento y control del marketing.
- Presentación y promoción del plan.
- Auditoría ambiental del plan.
- Interpretación del proceso de decisión en el consumidor:
 - Necesidades y motivaciones de los consumidores.
 - Fases del proceso de decisión.
 - Postcompra y fidelización.
 - Tendencias de consumo.
 - Los nuevos consumidores en el sector turístico.
 - Bienestar y calidad de vida en el consumo.
 - Herramientas de control de la calidad y la satisfacción del cliente. Implementación en empresas del sector turístico.
- Caracterización de los criterios del consumerismo:
 - Descripción y análisis de sistemas y conceptos básicos.
 - El consumerismo.
 - Descripción, concepto y características.
 - La evolución en España.
 - La reacción de la empresa y su respuesta.
 - Normativa que regula al consumidor y sus derechos en U.E y en España: legislación genérica y específica.
 - Derechos y deberes de los consumidores.
 - Reclamaciones.
- Módulo: Dirección de alojamientos turísticos.
- Código: 0174.
- Contenidos:
 - Coordinación del área de alojamiento:
 - Normativa estatal o autonómica de establecimientos de alojamiento turístico.
 - Concepto de planificación y terminología básica.
 - Proceso de planificación.
 - Utilización de herramientas de análisis y toma de decisiones empresariales.
 - Concepto de organización empresarial.
 - Principios, sistemas y tipos de organización.
 - Departamentalización.
 - Estructuras organizativas propias del alojamiento.
 - Valoración positiva de las relaciones interdepartamentales.
 - Diseño de organigramas.
 - Descripción de puestos de trabajo.
 - Determinación de la rentabilidad económico-financiera de proyectos menores de inversión empresarial:
 - Concepto de Patrimonio. Elementos y masas patrimoniales.
 - Clasificación del patrimonio.
 - Análisis de balances y cuenta de resultados.
 - Análisis financiero de la estructura de la empresa.
 - Análisis económico de la empresa.
 - Concepto de inversión.
 - Proceso de inversión.
 - Tipos de inversión.
 - Valoración y selección de inversiones.
 - Concepto de financiación.

- Fuentes de financiación empresarial. Propias (autofinanciación y amortización) y externas.
- Calculo de los costes de las fuentes de financiación. Selección de las mismas.
- Valoración de la responsabilidad en la toma de decisiones sobre inversión y financiación.
- Control de la explotación económica:
 - Concepto de presupuestos. Finalidad y funciones. Tipos de presupuestos.
 - Análisis de la estructura de ingresos y gastos.
 - Sistemas estandarizados de presentación de presupuestos.
 - Control de presupuestos. Desviaciones y medidas correctoras.
 - Control presupuestario de los departamentos productivos.
- Control del sistema de gestión de la calidad en los establecimientos de alojamientos turísticos:
 - Concepto, evolución, elementos y principios rectores de la calidad en el sector turístico.
 - Objetivos generales y objetivos instrumentales en el subsector de las empresas de alojamiento turísticos.
 - Gestión por procesos.
 - Manejo de las herramientas de gestión de la calidad: Ciclo de gestión de la calidad. Autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas indicadores, sistema de encuesta, sistema de quejas y sugerencias.
- Coordinación del sistema de gestión ambiental:
 - Conciencia de una correcta gestión ambiental en los establecimientos de alojamiento turísticos.
 - Gestión de residuos.
 - Introducción a la gestión ambiental: Conceptualización. Características y sistemas de gestión ISO 14001:96 y EMAS.
 - Análisis previo a la implantación de un sistema de gestión ambiental.
 - Objetivos y Metas.
 - Diseñar estructuras, responsabilidades y planes de formación en Gestión Medioambiental.
 - Cumplimentación de la documentación.
 - Control operacional.
 - Planes de emergencia. Establecimiento.
 - Capacidad de respuesta ante eventualidades.
 - Seguimiento y medición.
 - Gestión de las No Conformidades.
 - Sistemas de auditorías: Internas y externa.
- Dirección de establecimientos de alojamiento rural:
 - Establecimientos de alojamiento rural:
 - Tipología de establecimientos de alojamiento rural. Normativa.
 - Características específicas en la gestión de este tipo de establecimientos.
 - Centrales de reservas y de distribución de alojamiento rural.
 - Aplicaciones informáticas de gestión de establecimientos rurales.
 - Ayudas institucionales para la creación, gestión y comercialización de establecimientos rurales.
 - Gestión ambiental de establecimientos rurales:
 - Gestión de residuos.
 - Medidas eco-responsables.

El servicio en establecimientos de alojamiento rural:

Ofertas gastronómicas de la zona. Elaboraciones y productos.

Calidad en la prestación del servicio.

Barreras naturales y arquitectónicas. Medidas para la accesibilidad en el medio rural.

Planificación y organización de actividades en establecimientos rurales.

Tipología de actividades en el medio rural.

Oferta de actividades en el medio rural.

Normativa sobre la práctica de actividades de agroturismo y turismo activo.

Organización, medios humanos y materiales, medidas de protección y responsabilidades.

Seguros de responsabilidad civil.

Módulo: Gestión del departamento de pisos.

Código: 0175.

Contenidos:

Organización del departamento de pisos:

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

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

Métodos de trabajo:

La planificación del trabajo.

Métodos de mejora de la producción.

Métodos de medición de la actividad productiva:

Medición de tiempos: cronometraje.

Métodos basados en la ergonomía.

Métodos basados en la experiencia.

Planes de trabajo del departamento de pisos.

Recursos humanos y materiales.

Confección de horarios y turnos de trabajo.

Cálculo y asignación de tiempos.

La organización y distribución de tareas.

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

Métodos de identificación de necesidades de aprovisionamiento.

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

Sistemas y procesos de aprovisionamiento.

Cálculo de los diferentes niveles de stocks del almacén.

Realización de inventarios.

Valoración de existencias.

Importancia del orden en el almacén.

Cumplimiento de las normas de gestión ambiental en el almacén

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

Objetivos, funciones y relaciones con otros departamentos.

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

Tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto.

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

Normativa de seguridad e higiene laboral.

- Supervisión y puesta a punto de las unidades de alojamiento y zonas comunes:
- Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de limpieza de equipos y mobiliario y de tratamiento de superficies.
 - Aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
 - Ejecución y de control de resultados.
 - Programas de limpieza de locales, instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento.
 - Análisis y evaluación de productos de limpieza. Rendimientos. Condiciones para su utilización. Riesgos: identificación, causas más comunes y prevención.
 - Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad, higiene, limpieza y mantenimiento en el uso de locales, instalaciones, mobiliario, equipos y materiales propios del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería.
 - Organización y funcionamiento del subdepartamento de lavandería y lencería.
 - Procedimientos de bajas y descartes.
 - Establecimiento de rutinas de adecuadas de mantenimiento preventivo.
 - Coordinación de los procesos de lavado, planchado y costura.
 - Administración de la lavandería. Control diario de la producción. Control de consumo de suministros. Rentabilidad del departamento de lavandería. Documentos de control.
 - Pulcritud y orden en la realización de los procesos de pisos, lavandería y lencería.
- Supervisión de la decoración y ambientación del área de alojamiento y zonas comunes:
- Identificación de estilos y tendencias arquitectónicas del mobiliario de pisos y áreas públicas.
 - Clasificación, descripción y medidas básicas del mobiliario según características, funciones, aplicaciones, tipo y categoría del alojamiento.
 - Ubicación y distribución.
 - Recursos y tipos de decoración. Ambientación musical. Sistemas de iluminación. Aplicaciones.
 - Revestimientos, alfombras y cortinas: clasificación, caracterización según tipo, categoría y fórmula de alojamiento.
 - Técnicas decorativas: clasificación, descripción y aplicación. Decoración floral y frutal: análisis de técnicas y aplicaciones.
 - Valoración de las técnicas de decoración y ambientación en los establecimientos de alojamiento turísticos. Valoración de las nuevas tendencias, estilos y diseño de las empresas de alojamientos turísticos.
- Módulo profesional: Recepción y reservas.
- Código: 0176.
- Contenidos:
- Supervisión del departamento de recepción:
 - Organización del departamento de recepción.
 - Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
 - Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.
 - Aplicación de técnicas de negociación a la hora de organizar y gestionar los recursos humanos, materiales y económicos.
 - Descripción de las relaciones del jefe de recepción con otros jefes de departamentos y dirección del establecimiento de alojamiento turístico.
 - Integración en el grupo y actividad.
 - Dinamización de las reuniones a la hora de organizar y controlar las actividades de recepción.
 - Control del personal:
 - Establecimiento de planes de trabajo y priorización de tareas.
 - Determinar las necesidades de personal.
 - Cumplimiento los objetivos de productividad.

Asignación de turnos y tareas de trabajo.
Adaptación al contexto a la hora de controlar, organizar e innovar el departamento de recepción.

Optimización de la ocupación del establecimiento:
Operaciones de reservas.
Objetivos, funciones y tareas del subdepartamento de reservas.
Oferta en los establecimientos de alojamiento turísticos: unidades de alojamiento, servicios, complementos, planos de distribución del establecimiento. Tipos de clientes.

Fuentes de reservas. Tipos de reservas.
Contratos de alojamiento. Negociación.
Diseño de tarifas según fuentes de reservas, clientes, nivel de ocupación.
Procedimiento de toma de reservas. Individuales, grupos.
Cancelación, modificación y penalizaciones.
Correcta toma de reservas y su gestión posterior.
Control de la ocupación. Overbooking. Sobreocupación.
Listados de reservas.
Sistemas informáticos de gestión de reservas.
Archivo histórico de reservas.
Documentación de reservas. Gestión e información interdepartamental.
Normativa legal sobre precios, garantías y reservas.

Formalización de operaciones previas a la entrada del cliente:
Control de la disponibilidad de unidades de alojamiento.
Overbooking: Concepto. Causas. Soluciones de prevención y de resolución cuando ya se ha producido.
Valoración de una correcta gestión de la ocupación.
Sobreocupación.
Non-shows.
Criterios de funcionalidad a la hora de asignar unidades de alojamiento.
Descripción del intercambio de información entre la recepción y otros departamentos y viceversa.
Procedimientos de admisión de clientes con o sin reservas.
Documentación relativa a la entrada del cliente.
Registro de clientes. Métodos de registro anticipado de clientes.
Tipos de información al cliente: Información interna del establecimiento. Información externa.
Aplicación y cumplimiento de la normativa legal en vigor.

Control y realización de operaciones originadas durante la estancia del cliente:
Tipos de listados operativos.
Planning. Rack. Slip. Otros documentos de control.
Modificación de los servicios contratados: A petición del cliente. Por exigencias del establecimiento.
Procedimientos y servicios de recepción y consejería: Correspondencia, mensajería, despertador, cambio de moneda, alquiler de cajas fuertes, reservas o venta de servicios externos o internos, venta de pequeños artículos, entre otros.
Registro y valoración de consumos.
Empatía en la prestación de servicios durante la estancia del cliente.

Control y realización de operaciones relativas a la salida del cliente:
Tipos de listados de salida.
Información a los departamentos afectados por la salida de clientes.
Cuentas de facturación. Cargos. Abonos. Mixtos.
Diagrama del proceso de facturación.
Documentación y archivo relativo a la facturación y cobro.

Sistemas de cobro: Cobro en efectivo. Cobro de contratos de alojamiento. Invitaciones. Gratuidades. Liquidación de comisiones.

Políticas de crédito. Comisiones. Riesgos.

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

Diligencia en las operaciones de cobro.

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

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

Concepto de la seguridad en el alojamiento.

El servicio de seguridad: equipos, instalaciones y formación del personal.

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

Procedimientos en caso de emergencia: Planes de seguridad y emergencia.

Seguros. Riesgos que cubren.

Normativa legal en vigor en materia de seguridad y prevención en establecimientos de alojamiento turístico.

Modulo: Recursos humanos en el alojamiento

Código: 0177.

Contenidos:

Selección de personal:

Planificación de plantillas en las empresas de alojamientos turísticos.

Diseño de procesos de previsión de personal.

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

Selección de trabajadores. Métodos.

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

Medición y evaluación de tiempos de trabajo.

Principios deontológicos característicos en el marco de cada departamento o área del establecimiento.

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

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

Planificación de recursos humanos:

Meticulosidad en la planificación y evaluación de la integración del personal de nueva incorporación.

Normativa laboral.

Identificación de las Técnicas de dirección.

Herramientas de gestión de personal.

Técnicas de comunicación: recepción y emisión de instrucciones e información, intercambio de ideas y opiniones.

Valoración de las opiniones de los miembros del equipo de trabajo.

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

Asignación tareas y planes de trabajo.

Toma de decisiones. Liderazgo y técnicas de dirección.

Motivación. Diseño de políticas de incentivos a la producción.

Integración del personal dependiente a la estructura organizativa:

Definición y objetivos de la organización de los recursos humanos.

Integración en las necesidades del grupo los objetivos, políticas o directrices empresariales.

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

Diseño de programas de adaptación.

Programas de formación: análisis, comparación y propuestas.

Descripción y selección de objetivos a alcanzar y evaluación del desempeño profesional.

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

Dirección de personal:

Funciones más representativas por departamentos.

Sistemas de asignación de funciones entre el personal dependiente.

Diseño de turnos según variables.

Rangos.

Definición y asignación entre el personal dependiente.

Elaboración de cuadrantes de horarios y días libres.

Planificación calendario de vacaciones.

Rigurosidad en el diseño.

Asignación de funciones, turnos, horarios, rangos y calendario de vacaciones.

Resolución de conflictos laborales de carácter circunstancial. Negociación.

Módulo: Comercialización de eventos.

Código: 0178.

Contenidos:

Comercialización de eventos:

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

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

Variables de la demanda de servicio de eventos.

Diseño de precios para cada evento.

Distribución de la oferta.

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

Evaluación de las acciones comerciales programadas.

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

Creatividad en el diseño de la comercialización.

Nuevas tendencias en eventos.

Organización del departamento de comercialización de eventos:

Tipos de organización del departamento.

Gestión de control por objetivos.

Gestión por procesos.

Grupos de trabajo.

Gestión por objetivos económicos.

Investigación de mercado.

Elaboración de sistemas de mejora o creación de nuevos productos.

Calculo de los niveles óptimos de venta de cada producto ofertado.

Selección de proveedores.

Operación de aplicaciones informáticas.

Integración del trabajo individual en el colectivo.

Valoración de los objetivos departamentales.

Diseño de cronogramas.

Planificación de eventos:

Servicios generales del establecimiento de alojamientos turísticos.
Documentos de planificación y control de la disponibilidad.
Adaptación con criterio profesional a las demandas de los clientes.
Modalidades de organización de eventos.
Técnicas y procedimientos de negociación.
Valoración de la necesidad de contratación de servicios externos.
Elaboración del presupuesto general del evento y servicio por servicio.
Métodos de comunicación con los clientes.
Condiciones y garantías de pago.
Gestión documental.
Pulcritud y sistemática del trabajo realizado.
Desarrollo del evento.
Métodos de supervisión y control de servicios.
Sistemas de montaje en función del evento a organizar.

Supervisión de eventos:

Métodos de supervisión y control de servicios.
Merchandising: Definición. Objetivos. Elementos y técnicas.
Capacidad de respuesta ante los imprevistos.
Diseño de los métodos de autorización y confirmación de servicios extras.
Sistemas de control de acceso a los eventos organizados.
Diseño de cuestionarios de evaluación.
Cierre del evento operado. Control del cierre.
Tabulación y proceso de la información proporcionada por los cuestionarios de satisfacción.
Documentación contable.
Implementación de un proceso de resolución de rectificaciones de la facturación.
Medios de comunicación.
Atenciones post-venta.
Amabilidad y empatía con clientes y proveedores.

Modulo: Inglés.

Código: 0179.

Contenidos:

Análisis de mensajes orales:

Comprensión de mensajes profesionales y cotidianos.

Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.
Terminología específica del sector de las agencias de viajes y la gestión de eventos.
Ideas principales y secundarias.
Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos preposicionales, verbos modales y otros.
Otros recursos lingüísticos. Funciones: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
Diferentes acentos de lengua oral.
Identificación de registros con mayor o menor grado de formalidad en función de la intención comunicativa y del contexto de comunicación.
Utilización de estrategias para comprender e inferir significados por el contexto de palabras, expresiones desconocidas e información implícita en textos orales sobre temas profesionales.

Interpretación de mensajes escritos:

Predicción de información a partir de elementos textuales y no textuales en textos escritos sobre temas diversos.

Recursos digitales, informáticos y bibliográficos, para solucionar problemas de comprensión o para buscar información específica necesaria para la realización de una tarea.

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

Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.

Terminología específica del sector de las agencias de viajes y la gestión de eventos.

Análisis de los errores más frecuentes.

Idea principal y secundaria. Identificación del propósito comunicativo, de los elementos textuales y de la forma de organizar la información distinguiendo las partes del texto.

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

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

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Producción de mensajes orales:

Mensajes orales.

Registros utilizados en la emisión de mensajes orales según el grado de formalidad.

Terminología específica del sector de las agencias de viajes y la gestión de eventos. «False friends»

Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales y otros.

Otros recursos lingüísticos. Finalidad: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

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

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

Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:

Conversaciones informales improvisadas sobre temas cotidianos y de su ámbito profesional. Participación. Opiniones personales. Intercambio de información de interés personal.

Recursos utilizados en la planificación elemental del mensaje oral para facilitar la comunicación. Secuenciación del discurso oral.

Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.

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

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

Emisión de textos escritos:

Elaboración de un texto. Planificación. Uso de las estrategias necesarias: ideas, párrafos cohesionados y revisión de borradores.

Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.

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

Terminología específica del sector de las agencias de viajes y la gestión de eventos.

- Idea principal y secundarias. Propósito comunicativo de los elementos textuales y de la forma de organizar la información distinguiendo las partes del texto.
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto. Nexos: «because of», «since», «although», «even if», «in spite of», «despite», «however», «in contrast» y otros.
- Secuenciación del discurso escrito: «first», «after», «then», «finally».
- Derivación: sufijos para formar adjetivos y sustantivos.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado, consecuencia.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
- Coherencia textual:
- Adecuación del texto al contexto comunicativo.
 - Tipo y formato de texto.
 - Variedad de lengua. Registro.
 - Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
 - Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión:
 - Ejemplificación.
 - Conclusión y/ o resumen del discurso.
 - Uso de los signos de puntuación.
- Escritura, en soporte papel y digital, de descripciones de experiencias profesionales y acontecimientos, narración de hechos reales o imaginados, correspondencia, informes, resúmenes, noticias o instrucciones, con claridad, lenguaje sencillo y suficiente adecuación gramatical y léxica.
- Elementos gráficos para facilitar la comprensión: ilustraciones, tablas, gráficos o tipografía, en soporte papel y digital.
- Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua extranjera (inglesa).
- Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
- Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.
- Reconocimiento de la lengua extranjera para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.
- Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores.
- Interés por la buena presentación de los textos escritos tanto en soporte papel como digital, con respeto a las normas gramaticales, ortográficas y tipográficas.
- Módulo: Segunda lengua extranjera: Francés.
- Código 0180.
- Contenidos:
- Reconocimiento de mensajes orales:
- Comprensión de mensajes orales en situaciones diversas: habituales, personales y profesionales.
- Mensajes sencillos directos, telefónicos y grabados.
- Terminología específica del sector turístico.
- Ideas principales.
- Recursos gramaticales: Estructura de la oración, tiempos verbales, nexos.
- Otros recursos lingüísticos: Acuerdos y desacuerdos, opiniones y consejos.

- Reconocimiento de mensajes orales provenientes de hablantes cuya lengua materna no es el francés o sean originarios de países francófonos no europeos
- Interpretación de mensajes escritos:
- Comprensión global de documentos sencillos relacionados con situaciones tanto de la vida profesional como cotidiana (hojas de reclamaciones, quejas, solicitudes de reserva, cuestionario de satisfacción, entre otros).
 - Terminología específica del sector turístico.
 - Ideas principales.
 - Síntesis de ideas al leer documentos escritos (correos electrónicos, faxes, reclamaciones, entre otros).
- Recursos gramaticales: Estructura de la oración, tiempos verbales, nexos, el uso del «vous» en francés, el pronombre «on», formulas de «politesse» («je voudrais, j'aime, s'il vous plaît, je vous en prie», entre otros).
- Relaciones temporales básicas: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
- Emisión de mensajes orales:
- Creación de la comunicación oral.
 - Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
 - Participación en conversaciones y exposiciones relativas a situaciones de la vida profesional.
 - Terminología específica del sector turístico. «Les faux amis»
 - Expresión fónica, entonación y ritmo. La «liaison».
 - Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
 - Aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales (estructura de la oración, tiempos verbales y nexos).
 - Fonética. Expresión fónica, entonación y ritmo.
 - Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:
 - Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
 - Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.
 - Utilización de recursos lingüísticos y semánticos (sinonimia).
 - Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.
- Elaboración de textos escritos:
- Redacción de documentos «modelo» específicos relacionados con aspectos profesionales.
 - Curriculum vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
 - Terminología específica, seleccionando la acepción correcta en el diccionario técnico según el contexto.
 - Aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales (estructura de la oración, tiempos verbales y nexos).
 - Relaciones temporales básicas: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
 - Nexos: «mais», «parce que», «alors», «donc», «pour + infinitivo» «malgré + nom», entre otros.
 - Aplicación de fórmulas y estructuras hechas utilizadas en la comunicación escrita:
 - Fórmulas epistolares: Estructuras de encabezamiento, desarrollo y despedida.
 - Estructura de un e-mail, fax, burofax, así como de otros documentos estándar.
 - Coherencia textual:
 - Tipo y formato de texto.
 - Selección léxica de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
 - Uso de los signos de puntuación.
 - Aplicación de actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación.
 - Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países francófonos.

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

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

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

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

Módulo Profesional: Proyecto de gestión de alojamiento turístico.

Código: 0181.

Contenidos:

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

Estructura y organización empresarial del sector del alojamiento turístico.

Actividad de la empresa y su ubicación en el sector del alojamiento turístico.

Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos

Tendencias del sector: productivas, económicas, organizativas, de empleo y otras.

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

Determinación de las relaciones laborales excluidas y relaciones laborales especiales.

Convenio colectivo aplicable al ámbito profesional.

La cultura de la empresa: imagen corporativa.

Sistemas de calidad y seguridad aplicables en el sector.

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

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

Recopilación de información.

Estructura general de un proyecto.

Elaboración de un guión de trabajo.

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

Viabilidad y oportunidad del proyecto.

Revisión de la normativa aplicable.

Ejecución de proyectos:

Secuenciación de actividades.

Elaboración de instrucciones de trabajo.

Elaboración de un plan de prevención de riesgos.

Documentación necesaria para la ejecución del proyecto.

Cumplimiento de normas de seguridad y ambientales.

Indicadores de garantía de la calidad de proyectos

Evaluación de proyectos:

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

Definición del procedimiento de evaluación del proyecto.

Determinación de las variables susceptibles de evaluación.

Documentación necesaria para la evaluación del proyecto.

Control de calidad de proceso y producto final.

Registro de resultados.

Módulo Profesional: Formación y orientación laboral.

Código: 0182.

Contenidos:

Búsqueda activa de empleo:

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

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

Identificación de itinerarios formativos relacionados con el Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.

Responsabilización del propio aprendizaje. Conocimiento de los requerimientos y de las expectativas previstas.

Definición y análisis del sector profesional del Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.

Planificación de la propia carrera:

Establecimiento de objetivos laborales a medio y largo plazo compatibles con necesidades y preferencias.

Objetivos realistas y coherentes con la formación actual y la proyectada.

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

Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa. Europass, Ploteus

Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.

Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.

El proceso de toma de decisiones.

Establecimiento de una lista de comprobación personal de coherencia entre plan de carrera, formación y aspiraciones.

Gestión del conflicto y equipos de trabajo:

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

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

Análisis de la formación de los equipos de trabajo.

Características de un equipo de trabajo eficaz.

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

Conflicto: características, fuentes y etapas del conflicto.

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

Contrato de trabajo:

El derecho del trabajo.

Intervención de los poderes públicos en las relaciones laborales.

Análisis de la relación laboral individual.

Determinación de las relaciones laborales excluidas y relaciones laborales especiales.

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

Derechos y deberes derivados de la relación laboral.

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

Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.

Representación de los trabajadores.

Negociación colectiva como medio para la conciliación de los intereses de trabajadores y empresarios.

Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.

Conflictos colectivos de trabajo.

Nuevos entornos de organización del trabajo: subcontratación, teletrabajo.
Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad, beneficios sociales, entre otros.

Seguridad Social y Desempleo:

El Sistema de la Seguridad Social como principio básico de solidaridad social.

Estructura del Sistema de la Seguridad Social.

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

La acción protectora de la Seguridad Social.

Clases, requisitos y cuantía de las prestaciones.

Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo.

Sistemas de asesoramiento de los trabajadores respecto a sus derechos y deberes.

Evaluación de riesgos profesionales:

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

Valoración de la relación entre trabajo y salud.

Análisis de factores de riesgo.

Análisis y determinación de las condiciones de trabajo.

El concepto de riesgo profesional. Análisis de factores de riesgo.

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

Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.

Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.

Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psicosociales.

Riesgos específicos en el sector del alojamiento turístico.

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

Planificación de la prevención de riesgos en la empresa:

Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.

Gestión de la prevención en la empresa.

Representación de los trabajadores en materia preventiva.

Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

Planificación de la prevención en la empresa.

Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.

Elaboración de un plan de emergencia en una pequeña o mediana empresa del sector.

Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:

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

Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.

Primeros auxilios. Urgencia médica. Conceptos básicos.

Aplicación de técnicas de primeros auxilios.

Formación a los trabajadores en materia de planes de emergencia.

Vigilancia de la salud de los trabajadores.

Módulo Profesional: Empresa e Iniciativa Emprendedora.

Código: 0183.

Contenidos:

Iniciativa emprendedora:

Innovación y desarrollo económico. Principales características de la innovación en la actividad de alojamiento turístico (materiales, tecnología, organización de la producción, etc.).

La cultura emprendedora como necesidad social.

El carácter emprendedor.

Factores claves de los emprendedores: iniciativa, creatividad y formación.
La colaboración entre emprendedores.
La actuación de los emprendedores como empleados de una empresa relacionada con el alojamiento turístico.
La actuación de los emprendedores como empresarios en el sector del alojamiento turístico.
El riesgo en la actividad emprendedora.
El empresario. Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial.
Objetivos personales versus objetivos empresariales.
Plan de empresa: la idea de negocio en el ámbito del alojamiento turístico.
Buenas prácticas de cultura emprendedora en la actividad del alojamiento turístico y en el ámbito local.

La empresa y su entorno:
Funciones básicas de la empresa.
La empresa como sistema.
El entorno general de la empresa.
Análisis del entorno general de una empresa relacionada con el alojamiento turístico.
El entorno específico de la empresa.
Análisis del entorno específico de una empresa relacionada con el alojamiento turístico.
Relaciones de una empresa de alojamiento turístico con su entorno.
Relaciones de una empresa alojamiento turístico con el conjunto de la sociedad.
La cultura de la empresa: imagen corporativa.
La responsabilidad social.
El balance social.
La ética empresarial.
Responsabilidad social y ética de las empresas del sector del alojamiento turístico.

Creación y puesta en marcha de una empresa:
Concepto de empresa.
Tipos de empresa.
La responsabilidad de los propietarios de la empresa.
La fiscalidad en las empresas.
Elección de la forma jurídica. Dimensión y número de socios.
Trámites administrativos para la constitución de una empresa.
Viabilidad económica y viabilidad financiera de una empresa relacionada con el alojamiento turístico.
Análisis de las fuentes de financiación y elaboración del presupuesto de una empresa relacionada con el alojamiento turístico.
Ayudas, subvenciones e incentivos fiscales para las pymes relacionada con el alojamiento turístico.
Plan de empresa: elección de la forma jurídica, estudio de viabilidad económica y financiera, trámites administrativos y gestión de ayudas y subvenciones.

Función administrativa:
Concepto de contabilidad y nociones básicas.
Operaciones contables: registro de la información económica de una empresa.
La contabilidad como imagen fiel de la situación económica.
Análisis de la información contable.
Obligaciones fiscales de las empresas.
Requisitos y plazos para la presentación de documentos oficiales.
Gestión administrativa de una empresa relacionada con el alojamiento turístico.

Módulo Profesional: Formación en Centros de Trabajo.

Código: 0184.

Contenidos:

Identificación de la estructura y organización empresarial:

Estructura y organización empresarial del sector del alojamiento turístico.

Actividad de la empresa y su ubicación en el sector del alojamiento turístico.

Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos

Organigrama logístico de la empresa. Proveedores, clientes y canales de comercialización.

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

Recursos humanos en la empresa: requisitos de formación y de competencias profesionales, personales y sociales asociadas a los diferentes puestos de trabajo.

Sistema de calidad establecido en el centro de trabajo.

Sistema de seguridad establecido en el centro de trabajo.

Aplicación de hábitos éticos y laborales:

Actitudes personales: empatía, puntualidad

Actitudes profesionales: orden, limpieza, responsabilidad y seguridad.

Actitudes ante la prevención de riesgos laborales y ambientales.

Jerarquía en la empresa. Comunicación con el equipo de trabajo.

Documentación de las actividades profesionales: métodos de clasificación, codificación, renovación y eliminación.

Reconocimiento y aplicación de las normas internas, instrucciones de trabajo, procedimientos normalizados de trabajo y otros, de la empresa.

Ejecución y coordinación de las actividades del área de pisos:

Organización e instrucciones de la actividad del área de pisos.

Elementos, materiales y productos.

Criterios y normas de almacenamiento, clasificación y control de la lencería.

Ejecución y supervisión de los procesos relacionados.

Elementos y técnicas de decoración en las diferentes áreas del alojamiento.

Ejecución y coordinación de las actividades del área de reservas, recepción y conserjería:

Oferta de servicios del establecimiento.

Documentación de cada proceso del área de reservas, recepción y conserjería.

ANEXO II

Secuenciación y distribución horaria semanal de los módulos profesionales

Ciclo Formativo de Grado Superior: Gestión de alojamientos turísticos

Módulo profesional	Duración (horas)	Primer curso (h/semana)	Segundo curso	
			2 trimestres (h/semana)	1 trimestre (horas)
0171. Estructura del mercado turístico (1) (2).	100	3		
0172. Protocolo y relaciones públicas (2).	110	3		
0173. Marketing turístico (2).	150	5		
0176. Recepción y reservas.	180	6		
0175. Gestión del departamento de pisos.	110	3		
0179. Inglés (1) (2).	130	4		
0182. Formación y orientación laboral.	90	3		

Módulo profesional	Duración (horas)	Primer curso (h/semana)	Segundo curso	
			2 trimestres (h/semana)	1 trimestre (horas)
Horario reservado para el módulo impartido en inglés.	90	3		
0174. Dirección de alojamientos turísticos (1).	180		9	
0177. Recursos humanos en el alojamiento (1).	85		5	
0178. Comercialización de eventos (1).	85		5	
0180. Segunda lengua extranjera (2).	130		6	
0183. Empresa e iniciativa emprendedora.	60		3	
Horario reservado para el módulo impartido en inglés.	60		2	
0184. Formación en centros de trabajo.	400			400
0181. Proyecto de gestión de alojamiento turístico. .	40			40
Total en el ciclo formativo:	2.000	30	30	440

(1) Módulos profesionales soporte.

(2) Módulos profesionales transversales a otros títulos de Formación Profesional.

ANEXO III

Módulos susceptibles de ser impartidos en lengua inglesa

- 0173. Marketing turístico.
- 0176. Recepción y reservas.
- 0174. Dirección de alojamientos turísticos.
- 0177. Recursos humanos en el alojamiento.
- 0178. Comercialización de eventos.

ANEXO IV

Espacios y equipamientos mínimos

Espacios:

Espacio formativo	Superficie m ² 30 alumnos	Superficie m ² 20 alumnos
Aula polivalente.	60	40
Aula simulador lavandería- lencería- almacén.	90	60
Aula simulador recepción.	40	40
Aula simulador unidad de alojamiento.	40	40

Equipamientos:

Espacio formativo	Equipamiento
Aula polivalente.	Ordenadores instalados en red, impresora de alta velocidad, cañón de proyección, Internet. Software informático de gestión de alojamientos turísticos. Software de ofimática (procesador de textos, base de datos, presentaciones, hoja de cálculo, etc.) Pizarra. Medios audiovisuales y común para lenguas extranjeras (TV, DVD, VIDEO, Reproductores CD-cintas, etc.).

Espacio formativo	Equipamiento
Aula simulador Lavandería - lencería - almacén.	Material de costura. Carros equipados de limpieza. Material de limpieza. Aspiradoras. Equipo de lencería. Lavadora semi industrial o industrial. Secadora semi industrial o industrial. Centros de planchado. Estanterías. Mesas de trabajo. Mobiliario de lavandería y lencería. Sillas. Material de decoración. Ordenador e impresora.
Aula simulador recepción.	Fotocopiadora. Ordenador. Impresora. Grabadora de tarjetas de apertura de puertas y cargo de servicios. Mobiliario de recepción (mostrador, sillas de oficina, archivadores, etc.). Software de gestión de alojamientos turísticos.
Aula simulador unidad de alojamiento.	Dormitorio doble completo. Baño equipado. Puerta y equipo eléctrico con activación de tarjeta. Minibar.