

Mesa de trabajo.
Almacén de equipo, material y maquinaria.

d) Equipo y maquinaria:

Se utilizarán los equipos necesarios, en cantidad suficiente para ser realizadas las prácticas por los alumnos de forma simultánea:

Teléfono.
Ordenador.
«Rack» electrónico.
Mesáfono.
Impresoras.

e) Herramientas y utillaje:

«Rack» manual.
Ficheros.
«Planning» de actividades.

f) Material de consumo:

Material de oficina.
Dosier archivos.
Impresos de habitaciones limpias.
Impresos de inventarios.
Impresos de salida de objetos.
Artículos de minibar.
Control de bloqueos.
Impresos partes de averías.
Impresos de control informe de gobernanta.
Hojas de tareas de camareras.
Libro de objetos olvidados.
Impresos de turnos y horarios.
Impresos de control de suministros.
Impresos control de minibar.
Impresos revisión de habitaciones.
Manuales de uso de maquinaria.

7518 *REAL DECRETO 305/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de recepcionista de hotel.*

El Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo, por el que se establecen directrices sobre los certificados de profesionalidad y los correspondientes contenidos mínimos de formación profesional ocupacional, ha instituido y delimitado el marco al que deben ajustarse los certificados de profesionalidad por referencia a sus características formales y materiales, a la par que ha definido reglamentariamente su naturaleza esencial, su significado, su alcance y validez territorial, y, entre otras previsiones, las vías de acceso para su obtención.

El establecimiento de ciertas reglas uniformadoras encuentra su razón de ser en la necesidad de garantizar, respecto a todas las ocupaciones susceptibles de certificación, los objetivos que se reclaman de los certificados de profesionalidad. En sustancia esos objetivos podrían considerarse referidos a la puesta en práctica de una efectiva política activa de empleo, como ayuda a la colocación y a la satisfacción de la demanda de cualificaciones por las empresas, como apoyo a la planificación y gestión de los recursos humanos en cualquier ámbito productivo, como medio de asegurar un nivel de calidad aceptable y uniforme de la formación profesional ocupacional, coherente además con la situación y requerimientos del mercado laboral, y, para, por último, propiciar las mejores coordinación e integración entre las enseñanzas y conocimientos adquiridos a través de la formación profesional reglada, la formación profesional ocupacional y la práctica laboral.

El Real Decreto 797/1995, concibe además a la norma de creación del certificado de profesionalidad como

un acto de Gobierno de la Nación y resultante de su potestad reglamentaria, de acuerdo con su alcance y validez nacionales, y, respetando el reparto de competencias, permite la adecuación de los contenidos mínimos formativos a la realidad socio-productiva de cada Comunidad Autónoma competente en formación profesional ocupacional, sin perjuicio, en cualquier caso, de la unidad del sistema por relación a las cualificaciones profesionales y de la competencia estatal en la emanación de los certificados de profesionalidad.

El presente Real Decreto regula el certificado de profesionalidad correspondiente a la ocupación de recepcionista de hotel, perteneciente a la familia profesional de Hostelería y Turismo y contiene las menciones configuradoras de la referida ocupación, tales como las unidades de competencia que conforman su perfil profesional, y los contenidos mínimos de formación idóneos para la adquisición de la competencia profesional de la misma ocupación, junto con las especificaciones necesarias para el desarrollo de la acción formativa; todo ello de acuerdo al Real Decreto 797/1995, varias veces citado.

En su virtud, en base al artículo 1, apartado 2 del Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo, previo informe de las Comunidades Autónomas que han recibido el traspaso de la gestión de la formación profesional ocupacional y del Consejo General de la Formación Profesional, a propuesta del Ministro de Trabajo y Seguridad Social, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 23 de febrero de 1996,

DISPONGO:

Artículo 1. Establecimiento.

Se establece el certificado de profesionalidad correspondiente a la ocupación de recepcionista de hotel, de la familia profesional de Hostelería y Turismo, que tendrá carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

Artículo 2. Especificaciones del certificado de profesionalidad.

1. Los datos generales de la ocupación y de su perfil profesional figuran en el anexo 1.

2. El itinerario formativo, su duración y la relación de los módulos que lo integran, así como las características fundamentales de cada uno de los módulos figuran en el anexo II, apartados 1 y 2.

3. Los requisitos del profesorado y los requisitos de acceso del alumnado a los módulos del itinerario formativo figuran en el anexo II, apartado 3.

4. Los requisitos básicos de instalaciones, equipos y maquinaria, herramientas y utillaje, figuran en el anexo II, apartado 4.

Artículo 3. Acreditación del contrato de aprendizaje.

Las competencias profesionales adquiridas mediante el contrato de aprendizaje se acreditarán por relación a una, varias o todas las unidades de competencia que conforman el perfil profesional de la ocupación, a las que se refiere el presente Real Decreto, según el ámbito de la prestación laboral pactada que constituya el objeto del contrato, de conformidad con los artículos 3.3 y 4.2 del Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo.

Disposición transitoria única. Plazo de adecuación de centro.

Los centros autorizados para dispensar la formación profesional ocupacional a través del Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional, regulado por el Real

Decreto 631/1993, de 3 de mayo, deberán adecuar la impartición de las especialidades formativas homologadas a los requisitos de instalaciones, materiales y equipos, recogidos en el anexo II, apartado 4, de este Real Decreto, en el plazo de un año, comunicándolo inmediatamente a la Administración competente.

Disposición final primera. *Facultad de desarrollo.*

Se autoriza al Ministro de Trabajo y Seguridad Social para dictar cuantas disposiciones sean precisas para desarrollar el presente Real Decreto.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

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

Dado en Madrid a 23 de febrero de 1996.

JUAN CARLOS R.

El Ministro de Trabajo y Seguridad Social,
JOSE ANTONIO GRIÑAN MARTINEZ

ANEXO I

I. REFERENTE OCUPACIONAL

1. Datos de la ocupación.

- 1.1 Denominación: recepcionista de hotel.
- 1.2 Familia profesional: turismo y hostelería.

2. Perfil profesional de la ocupación.

2.1 Competencia general: Satisfacer, siguiendo las normas de calidad de establecimiento, las necesidades del cliente en cuanto a reservas, asistencia e información, atendiendo las comunicaciones, realizando para ello funciones administrativas, de facturación y comerciales.

2.2 Unidades de competencia:

1. Organizar y gestionar el servicio de Recepción en empresas de hostelería.
2. Organizar y negociar el servicio de Consejería en establecimientos hoteleros.
3. Organizar, gestionar e intervenir en el servicio de comunicaciones de instituciones hoteleras.

2.3 Realizaciones profesionales y criterios de ejecución.

Unidad de competencia 1: organizar y gestionar el servicio de recepción en empresas de hostelería.

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>1.1 Gestionar las reservas de modo que se obtenga el mayor índice de ocupación posible, satisfaciendo los deseos y expectativas de los clientes.</p>	<p>Recogiendo todos los datos necesarios del solicitante, en la hoja de reservas. Estableciendo la previsión de ocupación del alojamiento al confeccionar el «planning» de reservas. Procesando la información adecuada procedente de la gestión de reservas, ha obtenido conclusiones operativas referentes a: previsión de ocupación, clientes no presentados, modificaciones, anulaciones, datos de empresas y clientes. Trasladando a los departamentos o personas oportunas las conclusiones operativas. Proponiendo pautas para mejorar la comercialización y el servicio.</p>
<p>1.2 Formalizar las entradas y salidas de los clientes, atendiéndoles con diligencia y cortesía y generando la información que permita la programación de la prestación del servicio.</p>	<p>Atendiendo a los clientes con diligencia y cortesía. Consultando el estado de las habitaciones disponibles para su adecuada asignación, de acuerdo con la reserva o los deseos manifestados por el cliente a su llegada. Recibiendo a los clientes: dándoles la bienvenida, emitiendo la documentación para su registro, informándoles sobre los distintos servicios del establecimiento, facilitándoles sus acreditaciones y los elementos de acceso a sus habitaciones, encargando el traslado e instalación del equipaje y gestionando el acompañamiento del huésped adecuado a las circunstancias, siguiendo las normas protocolarias que, en su caso, corresponda aplicar. Despidiendo a los clientes: comprando la facturación de todos los servicios coordinadamente con los demás departamentos, aplicando el sistema de pago convenido, ordenando la recogida del equipaje, autorizando la salida, despidiendo cortésmente al cliente, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando la materialización de futuras estancias.</p>
<p>1.3 Atender a los clientes durante su estancia, satisfaciendo sus expectativas y cumpliendo el estándar de calidad del establecimiento.</p>	<p>Prestando una correcta atención al cliente durante su estancia, informándole sobre los servicios de hotel, así como los servicios y recursos turísticos del entorno. Satisfaciendo los deseos del cliente con prontitud, en la medida que ha sido posible, respetando al propio tiempo las reglas del establecimiento. Atendiendo las quejas y reclamaciones con eficiencia, amabilidad y discreción corrigiendo sus causas o garantizando una rápida solución. Utilizando, al menos, un idioma distinto del español, para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua. Procurando satisfacer las necesidades de cambio de habitaciones, ofreciéndoles otras alternativas.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>1.4 Formalizar la documentación y gestionar la información derivada de las operaciones de alojamiento de modo que pueda ser útil a la empresa y a otros departamentos, y permita un adecuado control económico-administrativo del establecimiento.</p>	<p>Obteniendo, interpretando y trasladando a los departamentos oportunos la información derivada de la operación de alojamiento (reservas, llegadas, estancia, salidas y/o modificaciones que se hayan producido en el régimen contratado), facilitando así la coordinación, una mejor atención al cliente y la adaptación administrativa a las nuevas situaciones.</p> <p>Comunicando a los departamentos afectados los cambios producidos respecto a la situación inicial, utilizando puntualmente las Hojas de Entradas o de Salida cada vez que se efectúe algún movimiento de viajeros.</p> <p>Verificando los depósitos, prepagos, listas de morosos, etc., en coordinación con el departamento de Administración, y estableciendo las medidas correctas y la aplicación de un control contable adecuado.</p> <p>Creando y manteniendo bases de datos de empresas y clientes facilitando el establecimiento la comunicación con éstos y una mejor comercialización.</p>
<p>1.5 Registrar, controlar y cobrar los servicios consumidos por los clientes y comprobar la producción general en los distintos puntos de venta del establecimiento, de modo que se pueda conocer su evolución económica para ejercer un adecuado control económico-administrativo.</p>	<p>Manteniendo actualizadas las cuentas individuales de los huéspedes, para estar constantemente en condiciones de presentarle el total de la factura correspondiente a los servicios efectuados, utilizando para ello el programa informático de gestión de recepción, sistema mecanizado o manual.</p> <p>Comprobando y controlando que los servicios prestados y su cobro se corresponden a lo pactado en su momento con el cliente o canal de distribución.</p> <p>Estableciendo los ingresos totales, al cuadrar y verificar todos los puntos de venta, para un imprescindible control y aplicaciones administrativas, contable y fiscales.</p> <p>Anotando en la liquidación de caja los ingresos realizados por la propia recepción e igualmente el del resto de los departamentos de venta.</p> <p>Controlando adecuadamente los servicios facturados, y permitiendo una agilización, seguridad y materialización del cobro, dando satisfacción al cliente.</p>

Unidad de competencia 2: organizar y negociar el servicio de conserjería de establecimientos hoteleros.

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>2.1 Atender la seguridad de los clientes, la de sus pertenencias y la de las instalaciones del establecimiento, controlando y vigilando los accesos, las entradas y salidas de vehículos y personas, y el tránsito por las áreas públicas.</p>	<p>Haciendo llegar el equipaje de los huéspedes a su habitación correspondiente, por medio de los mozos, lo antes posible, previa información del número de habitación asignado al cliente.</p> <p>Ordenando y controlando la recogida del equipaje de las habitaciones y su traslado al vestíbulo exterior o consigna, según indicaciones de los clientes, previa autorización de salida emitida por Recepción, controlando que la facturación se ha hecho efectiva.</p> <p>Gestionando el depósito, custodia y recogida del equipaje en la consigna, siguiendo los trámites necesarios para asegurar la entrega del equipaje, en idénticas condiciones en las que fue depositado por su propietario.</p> <p>Advirtiendo e informando al superior (Jefe de Recepción/Primer Conserje) sobre las circunstancias inusuales o que se consideren sospechosas de forma inmediata a su detección, anotándolo en el libro de novedades y actuando cuando se trate de un caso de emergencia, prestando primeros auxilios, si procede.</p> <p>Realizando la emisión de tarjetas magnéticas de acceso a las habitaciones y/o controlando las llaves metálicas, recogiendo y entregando a los clientes.</p> <p>Manteniendo las instalaciones, equipos y elementos en perfecto estado de utilización (iluminación, sonido, cámaras ...), realizando las operaciones precisas para su funcionamiento.</p> <p>Teniendo debidamente cumplimentado y actualizado el libro registro de viajeros y tramitando el envío de los partes de entrada de viajeros a la Comisaría de Policía o a la Comandancia de la Guardia Civil, para cumplir los requisitos legales de seguridad y control.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>2.2 Atender y controlar los servicios de correspondencia, mensajería y despertador.</p> <p>2.3 Atender las solicitudes de clientes, así como la correspondiente información turística de la zona, espectáculos, eventos deportivos, etc.</p> <p>2.4 Realizar la venta del «pequeño material» utilizando para ello todos los equipos, medios técnicos, físicos y humanos disponibles.</p>	<p>Vigilando la subida o acceso de personas no hospedadas a la zona de habitaciones, solicitando su identificación, para garantizar la seguridad de los huéspedes, sus pertenencias y las del establecimiento.</p> <p>Prestando la ayuda necesaria para asegurar que el aparcamiento de coches se realiza en las condiciones adecuadas.</p> <p>Anotando en los libros correspondientes, la localización y entrega de objetos olvidados para su devolución o envío al propietario en colaboración con la Gobernanta.</p> <p>Confeccionando debidamente la relación de huéspedes que no han utilizado la habitación durante la noche, mediante la vigilancia de llaves no recogidas o informe de la Gobernanta, con el fin de detectar posibles abandonos u otras causas, utilizando asimismo el «planning-rack».</p> <p>Entregando y/o transmitiendo a los clientes la correspondencia y/o mensajes/avisos recibidos de la forma más rápida y eficaz, recogiendo textualmente en papel o soporte informático (cuando se trate de mensajes verbales) el mensaje/aviso y comprobando que la información (destinatario, emisor, contenido, hora de recepción...) es la correcta.</p> <p>Tramitando el envío de la correspondencia y emisión de mensajes, avisos y telegramas en las condiciones y tiempos solicitados por el cliente, respetando la política interna de funcionamiento, facturando y cobrando, cuando proceda, el importe de estos servicios.</p> <p>Manteniendo absoluta reserva sobre las comunicaciones que el cliente emita o reciba, demostrando en todo momento total discreción.</p> <p>Colaborando en el servicio de despertador, anotado previamente el número de habitación del cliente y hora de llamada, en soporte informático o papel, y pasando los datos correspondientes al servicio telefónico.</p> <p>Informando a los clientes de aquellos espectáculos deportivos, teatrales, excursiones, museos y de aquellos eventos culturales que solicite, utilizando una base de datos debidamente actualizada y facilitándoles entradas y tiques, cuando éstos los requieran.</p> <p>Vendiendo pequeños materiales y realizando gestiones o encargos a los clientes, atendiéndoles con amabilidad y diligencia, previniendo la necesidad de reponer material y comunicándolo al superior (Jefe de Recepción/Primer Conserje), mediante un control de existencias.</p>

Unidad de competencia 3: organizar, gestionar e intervenir en el servicio de comunicaciones de instituciones hoteleras.

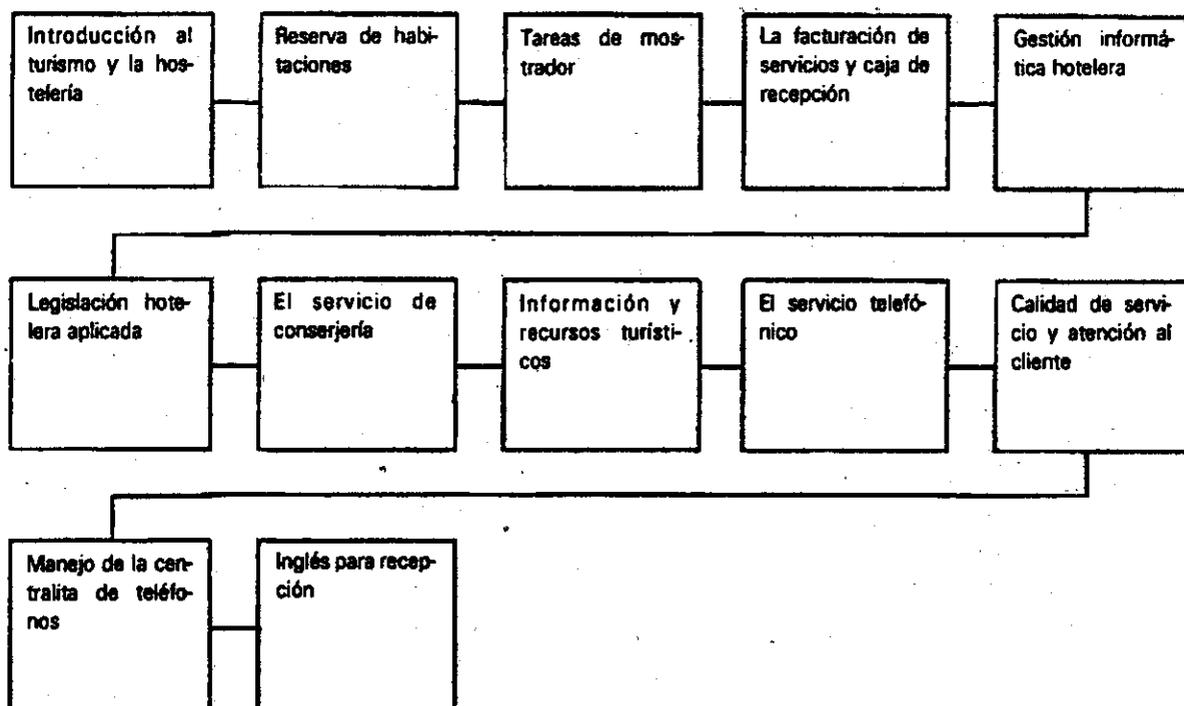
REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>3.1 Atender las telecomunicaciones externas e internas de modo que los clientes y los departamentos las emitan y las reciban las mismas con fiabilidad, prontitud y discreción.</p>	<p>Atendiendo las llamadas con amabilidad y cordialidad, potenciando la materialización de futuras estancias.</p> <p>Utilizando, al menos, un idioma distinto del español para comunicarse con los clientes y trabajadores de otras empresas que desconocen esta lengua.</p> <p>Utilizando el medio más rápido de localización de clientes o miembros de la empresa.</p> <p>Asegurándose de que la comunicación emitida o recibida ha llegado a sus destinatarios.</p> <p>Teniendo absoluta reserva en relación con las comunicaciones recibidas y/o emitidas</p> <p>Utilizando adecuadamente los medios técnicos disponibles (telefonía, megafonía, telefax y télex).</p> <p>Efectuando llamadas matinales para dar respuesta a las peticiones del cliente del servicio de despertador: registrando el número de habitación y hora de llamada en soporte informático o papel, recogiendo las solicitudes realizadas por el huésped en Conserjería o mostrador, utilizando una voz agradable, saludando al cliente, informando de la hora, en el caso de que el cliente no conteste, solicitar de Conserjería que suban a despertarle.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
3.2 Registrar y controlar adecuadamente todo tipo de llamadas al exterior que sostengan los clientes y personal, mediante los medios disponibles para realizar una correcta facturación y control de producción.	<p>Manejando el tarificador y otros medios de control para valorar económicamente las telecomunicaciones.</p> <p>Controlando la duración, número de pasos y destino del servicio facilitado para justificar su importe.</p> <p>Expidiendo el vale-factura debidamente cumplimentado para su cobro o envío a facturación (subdepartamento de mano corriente).</p> <p>Facturando y cobrando, en su caso, el importe de los servicios de telecomunicación prestados a los clientes.</p> <p>Enviando al subdepartamento de mano corriente y a administración (Intervención) los justificantes de servicio a crédito y la recaudación en metálico, junto con la liquidación del departamento.</p> <p>Realizando informes, estadísticas y resúmenes diarios sobre teléfonos.</p>

ANEXO II

II. REFERENTE FORMATIVO

1. Itinerario formativo



1.1 Duración:

Conocimientos prácticos: 500 horas.

Conocimientos teóricos: 120 horas.

Evaluaciones: 50 horas.

Duración total: 670 horas.

1.2 Módulos que lo componen:

1. Introducción al Turismo y la Hostelería.
2. Reserva de habitaciones.
3. Tareas de mostrador.
4. La facturación de servicios y caja de Recepción.
5. Gestión Informática hotelera.
6. Legislación hotelera aplicada.
7. El servicio de Conserjería.
8. Información y recursos turísticos.

9. El servicio telefónico.

10. Manejo de la centralita de teléfonos.

11. Calidad de servicio y atención al cliente.

12. Inglés para Recepción.

2. Módulos formativos

Módulo 1: introducción al turismo y a la hostelería. (Módulo común asociado al perfil profesional de la ocupación).

Objetivo general del módulo: conocer el desarrollo, evolución y tendencias del fenómeno turístico desde su perspectiva histórica. Determinar las características principales de los establecimientos hosteleros en función de su categoría. Situar la ocupación en el marco de la organización empresarial.

Duración: 20 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
1.1 Comprender el fenómeno turístico desde su perspectiva histórica y su incidencia sobre la actividad económica.	<p>Identificar los antecedentes históricos del fenómeno turístico. Distinguir los factores que influyeron en el desarrollo del turismo de masas. Identificar las actividades económicas —directas e indirectas— que sustenta el fenómeno turístico. Describir las nuevas tendencias del turismo y su incidencia sobre la hostelería. Enumerar las personas públicas y privadas, empresas e instituciones, que han influido en el desarrollo del turismo.</p>
1.2 Distinguir las características principales de los establecimientos hosteleros y su estructura organizativa.	<p>Identificar los establecimientos hosteleros en función del tipo y categoría del establecimiento. Distinguir los distintos departamentos de un establecimiento hostelero en función del tipo de establecimiento y de su categoría. Describir las funciones y responsabilidades de cada uno de los departamentos de un establecimiento hostelero. Identificar los establecimientos hosteleros más emblemáticos en el ámbito nacional e internacional.</p>
1.3 Situar la ocupación en el marco de la estructura organizativa, identificando sus funciones y relaciones con el resto de la plantilla.	<p>Identificar los puestos de trabajo adscritos a los distintos departamentos, indicando sus funciones dentro del proceso productivo. Integrar las funciones de la ocupación en el conjunto de la actividad del establecimiento. Identificar las relaciones que genera su actividad con otros departamentos. Interiorizar las normas ético-profesionales de la profesión.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

El fenómeno turístico:

Antecedentes históricos.

Desarrollo del turismo de masas.

Repercusiones del turismo sobre las actividades económicas directas (hostelería, agencias de viajes, transporte, oficinas de información, etc.) e indirectas (comercio, servicios médicos, alimentación, etc.).

Visitantes, turistas y excursionistas.

Personas públicas y privadas, empresas e instituciones, que han influido en el desarrollo del turismo.

Nuevas tendencias del turismo y su incidencia sobre la hostelería.

La hostelería y su importancia en España:

Factores determinantes de su desarrollo.

Datos más significativos.

Los alojamientos turísticos:

Alojamientos hoteleros.

Alojamientos extrahoteleros.

Definición, características y clasificación.

Nuevas tendencias.

Establecimientos hosteleros más emblemáticos del panorama nacional e internacional.

Departamentos de un hotel: funciones, personal, relaciones interdepartamentales.

Recepción, Conserjería y Teléfonos.

Pisos.

Cocina.

Comedor.

Lavandería-Lencería

Restaurantes y cafeterías:

Definición, características y clasificación.

Funciones y personal.

Normas ético-profesionales en la hostelería.

Clasificar las distintas actividades económicas que genera el fenómeno turístico.

Clasificar los establecimientos hosteleros (alojamientos hoteleros y extrahoteleros, restaurantes y cafeterías) en función de unas características previamente determinadas.

Ubicar la ocupación en un organigrama funcional dado.

En una simulación donde se reproduzcan situaciones habituales de la profesión, determinar las normas ético-profesionales aplicables a cada caso.

Módulo 2: reserva de habitaciones (Asociado a la unidad de competencia: organizar y gestionar el servicio de recepción en empresas de hostelería).

Objetivo general del módulo: recoger datos ante una solicitud de habitación, facilitando la información que requiere el demandante, mediante la anotación en hoja de reservas, consulta de «planning» de ocupación, cardex, y medios de información disponibles, utilizando medios manuales y/o informatizados.

Duración: 40 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>2.1 Analizar la organización y funciones más frecuentes en un departamento de recepción.</p>	<p>Explicar los objetivos y funciones propios del departamento de recepción. Describir diferentes formas de organización del departamento. Elaborar organigramas representativos del departamento de recepción, según los diferentes tipos de alojamiento. Explicar las relaciones interdepartamentales de la recepción dentro de una entidad de alojamiento. Identificar los criterios que marcan las prioridades en la realización del trabajo del departamento.</p>
<p>2.2 Aplicar los procedimientos adecuados para los procesos de reserva de plazas, de entrada y salida y de estancia.</p>	<p>Identificar correctamente toda la documentación propia de un departamento de recepción. Seleccionar las fuentes y los procedimientos de reservas. Seleccionar correctamente entre varios documentos los que corresponden respectivamente a las operaciones de reserva, entrada y salida, explicando los diversos conceptos o partes que lo componen. Recabar del cliente todos los datos precisos para una reserva en una simulación. Complimentar correctamente todos los apartados de las hojas de reserva, entrada, estancia y salida, en un supuesto de reserva. Introducir de manera correcta los datos relativos a la reserva y ocupación de plazas en un sistema informático, atendiendo criterios de seguridad, confidencialidad e integridad. Elaborar, manualmente e informáticamente a partir de una serie de datos proporcionados: «plannings» de reservas y previsiones de ocupación. Realizar, a plena satisfacción y dados unos datos, operaciones de cambio de fechas y/o prestaciones y anulaciones. Resolver, por medio de simulaciones, necesidades de información, directamente y a través del teléfono, adaptándola según tipos de establecimientos y clientes.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

Estructura organizativa de recepción.
 Funciones y tareas de cada subdepartamento.
 El «overbooking».
 La hoja de reservas, individual y de grupo.
 El «planning».
 Libro de reservas.
 Lista de llegada. La «Rooming List».
 Previsiones e informes de reservas.
 Las fuentes de reserva.
 El «cardex» en reservas.
 Relaciones interdepartamentales.
 Complimentar hojas de reservas, individuales y de grupo.

Comprobar de disponibilidad de habitaciones en el «planning» manual o informático.
 Registrar reservas en el Libro de reservas y «planning».
 Confeccionar listas de llegadas.
 Cambiar fechas, prestaciones, anulaciones y otros simulacros.

Módulo 3: tareas de mostrador (asociado a la unidad de competencia: organizar y gestionar el servicio de recepción en empresas de hostelería)

Objetivo general del módulo: atender correctamente al huésped a su llegada, durante su estancia y a la salida; en todas las cuestiones relativas a información y garantía de prestación de servicios, con la utilización correcta de las técnicas del proceso de registro y seguimiento de las prestaciones solicitadas y ofrecidas.

Duración: 50 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>3.1 Atender correctamente a los huéspedes dando respuesta a sus demandas</p>	<p>Explicar los tipos de demanda de información más usuales en la recepción de un hotel. Identificar los distintos departamentos de un hotel en función a la categoría y tipo de establecimiento. Recibir a un grupo de clientes, atendiéndoles correctamente, según criterios predefinidos de atención al cliente.</p>
<p>3.2 Resolver, por medio de simulaciones, necesidades de información, directamente y a través del teléfono, adaptándola según tipos de establecimientos y clientes.</p>	<p>Mantener, a través de una simulación, una relación eficiente y calidad con los clientes en las siguientes situaciones: llegada al hotel, proporcionar información sobre el hotel, la ciudad o la zona de que se trate en el supuesto, atender una petición para sacar entradas de algún evento deportivo o artístico-cultural.</p>

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>3.3 Efectuar las operaciones de registro y cumplimentar los diferentes impresos de régimen interno y externo.</p>	<p>Asignar habitaciones, dados unos datos determinados, atendiendo a la optimización de los recursos del establecimiento y a la satisfacción de los clientes. Cumplimentar las fichas de policía, contratos de hospedaje y demás documentos referentes al departamento de recepción. Realizar las anotaciones de entrada en los libros de policía y recepción y en los sistemas contables. Introducir de manera correcta los datos relativos a la ocupación de plazas en un sistema informático, atendiendo criterios de seguridad, confidencialidad e integridad. Efectuar manual e informáticamente estadillos de control de estado de las habitaciones. Realizar, a plena satisfacción y en una simulación, operaciones de cambio de habitación, en un supuesto práctico.</p>
<p>3.4 Efectuar las anotaciones de salida en los libros, documentos y sistemas contables, tanto si se emplean medios informáticos como si se hace manualmente.</p>	<p>En un supuesto dado, efectuar las anotaciones de salida del libro de policía. En el mismo supuesto, realizar las anotaciones de salida en el libro de recepción. Efectuar las operaciones de salida en el diario de producción, dado un supuesto práctico. Efectuar las operaciones pertinentes en el «rack» y «cardex», dado un supuesto práctico.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

El «rack» de recepción.
 El «cardex» en mostrador.
 El «slip» de recepción y «Rooming List» de grupos.
 Asignación de habitaciones.
 Control de equipajes de entrada y salida.
 Tarjeta de registro.
 Ficha de policía.
 Atenciones/invitaciones casa.
 Camas supletorias y cunas.
 La factura.
 El libro de recepción.
 Control de ocupación.
 Clientes no presentados.
 Relación de clientes hospedados y salidas previstas.
 Previsión de ocupación.
 Estadísticas.

Acoger al cliente. Registro.
 Asignar habitaciones y manejar el «rack» de recepción.
 Cambiar de habitación.
 Mandar la instalación de camas supletorias, asignar los precios, etc.
 Anotar en el libro de recepción, cuadro y cierre.
 Elaborar estadísticas.

Módulo 4: La facturación de servicios y caja de recepción (asociado a la unidad de competencia: organizar y gestionar el servicio de Recepción en empresas de Hostelería).

Objetivo general del módulo: confeccionar facturas, controlar la producción, cuadrar balances, cerrar y cobrar facturas; utilizando los principios básicos de contabilidad y a través de una coordinación interdepartamental.

Duración: 70 horas

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>4.1 Efectuar anotaciones en las cuentas de los clientes y cuadrar el Diario de producción (mano corriente) aplicando los principios básicos de la contabilidad hotelera.</p>	<p>Realizar los registros pertinentes en las cuentas de los clientes en la «mano corriente», según unos datos facilitados en un supuesto práctico. Cuadrar el Diario de producción e interpretar los resultados, dado un supuesto práctico.</p>
<p>4.2 Confeccionar, cerrar y cobrar facturas.</p>	<p>Confeccionar facturas de diferentes tipos y con diversos cargos y abonos, según unos datos aportados, de forma manual. Efectuar cargos y abonos en facturas, a partir de unos datos proporcionados. Explicar los diferentes medios de pago legales. Calcular correctamente la convertibilidad de las monedas extranjeras a partir de un caso práctico y dados los datos sobre cotización de la moneda y comisiones a aplicar.</p>
<p>4.3 Llevar el control de la producción del establecimiento.</p>	<p>Interpretar la situación de un establecimiento a partir del estado de las reservas y deducir actuaciones, en un supuesto práctico. Analizar los datos estadísticos derivados del funcionamiento de un departamento de recepción e interpretar los resultados, en un supuesto práctico.</p>

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>Efectuar resúmenes de producción de los departamentos y estado de las cuentas de clientes, a partir de unos supuestos dados. Analizar los datos estadísticos derivados del funcionamiento de un departamento de recepción e interpretar los resultados, en un supuesto práctico.</p> <p>Describir los métodos de obtención, archivo y difusión de la información, generada en un departamento de recepción.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

Diario de producción (mano corriente).
 Anotaciones en el Diario de producción.
 Cierre del día y cuadro del Diario de producción.
 Cuentas de facturación y aplicación de las mismas.
 El «cardex» en facturación.
 Anotaciones en la factura de huéspedes y clientes.
 El balance de explotación.
 Libro de créditos.
 Liquidación de créditos, comisiones y deducciones.
 Prevención de fraudes.
 Relaciones interdepartamentales.
 Memorándum.
 Sistemas de cobro de facturas.
 Cierre de facturas.
 Cajas fuertes.
 Liquidaciones de recaudación.
 Liquidación de divisas, dinero e impresos.

Relaciones interdepartamentales.
 Utilizar diferentes medios de pago.
 Identificar moneda extranjera y operaciones de compra.
 Confeccionar facturas con diferentes cargos y abonos (a mano y con ordenador).
 Efectuar cargos y abonos en facturas.
 Cuadrar el Diario de producción.
 Aplicar deducciones, comisiones y créditos.
 Facturar pensión completa.
 Facturar a grupos.
 Cobrar facturas.
 Módulo 5: Gestión informática hotelera (asociado a la unidad de competencia: organizar y gestionar el servicio de recepción en empresas de hostelería).
 Objetivo general del módulo: utilizar programas de gestión hotelera y tratamiento de textos, mediante la aplicación correcta del «software» para llevar a cabo las tareas del departamento de recepción.
 Duración: 100 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>5.1 Utilizar programas informáticos de gestión hotelera, aplicados a las tareas del departamento de recepción.</p> <p>5.2 Utilizar programas de tratamiento de textos, aplicados a las situaciones más habituales del departamento de recepción.</p>	<p>Identificar los equipos de oficina, de telecomunicaciones, audiovisuales, y las principales aplicaciones informáticas utilizados en las empresas de alojamiento.</p> <p>Relacionar el uso de estos equipos y de estas aplicaciones informáticas con los diferentes tipos y características de los alojamientos.</p> <p>Realizar, a partir de datos previos y de acuerdo con las normas predefinidas, supuestos prácticos de operación de reservas de habitaciones individuales y de grupo, registros de entrada, seguimiento del «planning» de ocupación, facturación, cuadro y cierre.</p> <p>Escribir e imprimir modelos de cartas comerciales característicos del departamento de Recepción, con corrección tipográfica y ortográfica.</p> <p>Escribir e imprimir notas de servicio y comunicados internos con corrección tipográfica y ortográfica.</p> <p>Diseñar e imprimir una serie de etiquetas para un «mailing», según un modelo predefinido.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

Informática básica.

Tratamientos de texto: diseño de cartas para clientes, diseño de comunicados internos, «mailing», informes, etcétera.

Reservas individuales: introducir reserva, consultar reserva, modificar reserva, confirmar reserva, anular reserva.

Reservas de grupos y contingentes: introducir reserva, consultar reserva, modificar reserva, confirmar reserva, anular reserva.

«Planning» y ocupación: «planning», consulta de huéspedes, consulta «rack», consulta tipo de habitación, consulta de pisos, cambio de habitación, «release» y cupos.

Mostrador clientes individuales: llegada con reserva, llegada sin reserva, modificación «cardex», salidas.

Mostrador grupos/contingentes: llegada grupo, llegadas contingente, consulta «rooming list», modificación «rooming list», salidas.

Tarifas y habitaciones: tipos de habitación, introducción de tarifas, altas habitación, bajas habitación.

Facturación y caja: facturas individuales, facturas de agencias, facturas de empresas, anular facturas, listado de facturas, vales de cargo, cuentas cliente, caja.

Cambio de moneda extranjera: operación de cambio, tabla de cambios.

Operar reservas de habitaciones: operar registros, operar facturación, operar caja, operar cuadro y cierre, diseñar una carta para «mailing» a clientes.

Módulo 6: legislación hotelera aplicada (asociado a la unidad de competencia: organizar y gestionar el servicio de Recepción en empresas de hostelería).

Objetivo general del módulo: aplicar la legislación en materia turística, a nivel autonómico, nacional y europeo en los aspectos relacionados con la actividad.

Duración: 35 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
6.1 Analizar y aplicar la legislación turística nacional y autonómica a las situaciones que se plantean en el departamento de recepción.	Identificar la normativa vigente aplicable a los contratos de reserva. Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección al consumidor.
6.2 Manejar las quejas y reclamaciones de los clientes a satisfacción de éstos y del establecimiento.	Enumerar los derechos respectivos del cliente y del establecimiento hotelero en función del contrato de prestación del servicio. Analizar un supuesto práctico de reclamación de un cliente, a la luz de la normativa vigente. Describir distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto. Identificar la normativa aplicable y describir la actuación adecuada en un supuesto de una reclamación. Resolver en una simulación un conflicto planteado por un cliente, llegando a un acuerdo satisfactorio y 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, en la simulación de un supuesto práctico. Determinar cuándo procede el registro de la consulta y/o reclamación presentada, en un supuesto práctico.

Contenidos teórico-prácticos:

La legislación turística de las Comunidades Autónomas, aplicada a los establecimientos hosteleros.

El equipaje de los clientes. Responsabilidades.

Manejo de quejas y reclamaciones: derechos y obligaciones del consumidor y del establecimiento.

Hacer cuadros comparativos por categorías sobre las exigencias de la legislación en los establecimientos hosteleros de la Comunidad Autónoma correspondiente, en el área de alojamiento.

Ejercitar roles escenificando casos determinados sobre reclamaciones en los que intervengan los alumnos, realizando los papeles de los clientes, recepcionistas, etcétera.

Módulo 7: el servicio de conserjería (asociado a la unidad de competencia: organizar y gestionar el servicio de Conserjería en establecimientos hosteleros).

Objetivo general del módulo: informar y controlar personas, equipajes, correspondencia, mensajes y recados, telegramas, giros, encargos de clientes y del establecimiento, y efectuar ventas de pequeño material.

Duración: 40 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
7.1 Efectuar gestiones de tipo administrativo, como envío de telegramas y giros postales, y otros de orden general, como reservas de localidades y billetes y otros encargos de los clientes.	Describir la forma de actuación ante las diversas peticiones y encargos de los clientes, en el orden administrativo y general. Describir la forma de acceder a información sobre prestatarios de servicios de orden general y de ocio y tiempo libre. Efectuar con diligencia y eficacia el envío de un giro y un telegrama en una situación simulada.
7.2 Analizar las situaciones de control de personas y equipajes que se presentan en un departamento de recepción y aplicar las técnicas de control adecuadas.	Explicar los procedimientos de control de personas y equipajes a aplicar en el departamento de Recepción. Cumplimentar los diferentes tipos de documentos de control de clientes (partes de entrada, libro registro, ficha de policía), de forma que recojan todos los datos requeridos. Resolver situaciones conflictivas de control de personas y equipajes en la simulación de un supuesto.

Contenidos teórico-prácticos:

- El parte de entrada de viajeros. Españoles y extranjeros.
- El libro de policía.
- El control de equipajes.
- Información interna y externa.
- El control de personas que acceden al establecimiento.
- Control y alquiler de equipos deportivos.
- Encargos de clientes.
- Encargos del establecimiento.
- Documentación soporte de información. Provisión, actualización, análisis y catalogación.
- Relaciones con prestatarios de servicios.
- La agenda telefónica del conserje.
- Coordinación con guías, transferistas y animadores.
- Cumplimentar partes de entradas.

- Cumplimentar libro-registro.
- Controlar el equipaje de entrada y salida. Individual y grupos.
- Registrar la correspondencia, giros y telegramas.
- Emitir telegramas.
- Cumplimentar hojas de recados.

Módulo 8: información y recursos turísticos (asociado a la unidad de competencia: organizar y gestionar el servicio de Conserjería en establecimientos hoteleros).

Objetivo general del módulo: informar sobre los aspectos más sobresalientes y atractivos de la zona de influencia del establecimiento, e igualmente sobre aquellas cuestiones que pudieran ser necesarias o de interés para las personas que se encuentran fuera de su domicilio habitual. Analizar las situaciones más habituales de solicitud de información.

Duración: 50 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
8.1 Analizar las situaciones más habituales de solicitud de información.	Analizar la situación de los diferentes tipos de clientes y las necesidades más comunes que se les plantean. Identificar los tipos de demanda de información más usuales en la recepción de un establecimiento de hospedaje.
8.2 Obtener y proporcionar a los clientes información de interés sobre aspectos turísticos, de entretenimiento, administrativos y comerciales del entorno local y regional.	Describir las fuentes más usuales y soportes de información y la forma de acceder a ellos y actualizar dicha información. Explicar la forma de ordenar y catalogar la información de interés para el departamento de recepción. Identificar, seleccionar y analizar información turística y/o de interés general según las situaciones, explicando su contenido y finalidad en un supuesto práctico dado. Describir el tipo de gestión y la forma de actuación en casos de urgencia, seguridad y asistencia médica. Resolver necesidades de información, directamente, adaptándola según tipos de establecimientos y clientes, en una demanda de información simulada.

Contenidos teórico-prácticos:

- Ocio, tiempo libre y estratificación socio-cultural.
- Aprovechamiento turístico de los recursos turísticos locales y regionales:
- La historia, el arte y el urbanismo.
- El medio ambiente y los espacios naturales.
- Las tradiciones, folklore y gastronomía.
- Los espectáculos artísticos y las manifestaciones culturales.
- Exposiciones, ferias y congresos.
- Manejar planos y guía callejera.
- Manejar guías de comunicación: autobuses, metro, ferrocarriles, aéreos, marítimos y carreteras.
- Manejar guías de hoteles, restaurantes y otros establecimientos.
- Manejar guías de ocio y diversión.
- Localizar sobre un plano de la localidad, guías telefónicas, etc., oficinas de correos, embajadas, bancos y demás servicios.

Realizar las gestiones derivadas en los casos de urgencias, seguridad y asistencia médica.

Localizar sobre un plano de la localidad, centros culturales, museos.

Recopilar folletos, guías, mapas y demás material en oficinas públicas, agencias de viajes, para la localización de tareas de información.

Módulo 9: el servicio telefónico (asociado a la unidad de competencia: organizar, gestionar e intervenir el servicio de comunicaciones en instituciones hoteleras).

Objetivo general del módulo: dar el tratamiento más adecuado a cada tipo de cliente, entendiendo las necesidades por las que se pone en contacto telefónico y calibrando sus expectativas, dominando las capacidades de los equipos puestos a su disposición y sabiendo que la actitud y disposición demostrada serán herramientas imprescindibles para que esa relación tenga éxito.

Duración: 60 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
9.1 Utilizar los registros vocales de forma que se adapten a la situación planteada y al objetivo de la llamada telefónica, produciendo una comunicación agradable y eficaz.	Leer en voz alta y con dicción clara textos y mensajes breves. Conversar telefónicamente en un supuesto práctico, de forma que la dicción sea clara y el tono y el ritmo de la voz se ajusten al interlocutor y a la situación de que se trate.
9.2 Asumir una actitud positiva y de servicio, para resolver las demandas de los clientes.	Explicar la influencia de las actitudes de los empleados en el departamento de recepción sobre la satisfacción y la «fidelidad» de los clientes. Evaluar a partir de una grabación en vídeo diversas intervenciones del Departamento de Recepción ante los clientes.
9.3 Efectuar y contestar llamadas telefónicas, aplicando las técnicas de la escucha activa y manejo de objeciones, para proporcionar información, resolver conflictos o efectuar gestiones.	Responder, en una llamada telefónica simulada, a una demanda de información, o de otro tipo, de un cliente, demostrando interés en entender la situación de éste y en encontrar una solución adecuada. Hacer llamadas telefónicas para demandar información de un cliente, de forma que éste la proporcione de buen grado y sin sentirse presionado. Efectuar llamadas telefónicas, en una situación simulada, para efectuar una gestión con proveedores o clientes, de forma que se consiga el objetivo de la llamada a satisfacción del cliente o proveedor y de la persona que llama. Atender llamadas telefónicas simuladas de clientes en las que presentan una queja, de forma que la persona que llama se sienta escuchada y comprendida, se conteste adecuadamente a sus objeciones y se llegue a una solución satisfactoria para ambas partes.

Contenidos teórico-prácticos:

La modulación de la voz.

Su mejor voz, como elemento psíquico de prestación de servicio.

Dirigirse al que llama con actitud positiva.

Contestar al teléfono. Número máximo de timbrazos. Identificación.

La manera efectiva de escuchar. La escucha activa.

Manejar objeciones. Dominio de la argumentación favorable.

El arte de la negociación como técnica para la mejora de la prestación.

La llamada de seguimiento de servicio. Su importancia.

Hacer preguntas de la forma más adecuada.

Hacer llamadas de servicio, atendiendo a cada tipo de cliente/proveedor.

Dar malas noticias.

Reconocer y manejar el comportamiento del que llama, para intentar darle el mayor grado de satisfacción posible a través de nuestras palabras.

Cómo volver a llamar al cliente.

Declaraciones que se deben evitar.

Concluir la conversación.

Realizar ejercicios de modulación de voz intentando expresar diferentes tonos: asombro, perplejidad, casualidad, pregunta, secreto, etc.

Hacer pruebas en las que se tienda al ritmo de 125 palabras por minuto.

Hacer prácticas de «poner una sonrisa en la voz».

Analizar la autoevaluación de su voz, determinando su sonido, variaciones de altura, ritmo, volumen, articulación clara

Definir y adaptar los modos básicos de dirigirse a las personas, y las frases habituales con las que se contestará.

Reconocer los tres tipos de expresiones con los que se pueden dirigir (preguntas, declaraciones y objeciones).

Ejercitar las técnicas habituales de negociación telefónicas, evitando decir «no» y ofreciendo alternativas.

Identificar las formas de hacer preguntas, y utilizarlas como herramientas para dirigir la conversación de forma positiva.

Desarrollar el plan de acción para llamadas de servicio habituales, y de forma particular para llamadas en las que se comuniquen malas noticias.

Concluir conversaciones en las que se utilicen las técnicas estudiadas de antemano como más efectivas.

Módulo 10: manejo de la centralita de teléfonos (asociado a la unidad de competencia: organizar, gestionar e intervenir el servicio de comunicaciones en instituciones hoteleras).

Objetivo general del módulo: realizar y controlar el servicio telefónico de comunicación externa e interna. Manejar otros sistemas de comunicación con el exterior y de localización de personas.

Duración: 60 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
10.1 Comprender el funcionamiento y manejar la centralita telefónica de un establecimiento de hospedaje para comunicar con el exterior y con las habitaciones.	<p>Describir el funcionamiento de la centralita de teléfonos.</p> <p>Explicar el procedimiento adecuado para emitir y contestar llamadas telefónicas.</p> <p>Recibir llamadas y pasarlas a las habitaciones, en una situación simulada, de manera correcta y eficiente.</p> <p>Efectuar llamadas al exterior de tipo urbano, interurbano e internacional, en una situación simulada, de manera correcta y eficiente.</p> <p>Describir el uso de las guías telefónicas, otras formas de acceder a la información telefónica y la manera de organizar una agenda telefónica de teléfonos de uso frecuente.</p>
10.2 Manejar otros medios de comunicación externa como fax, teletipo y mensáfono.	<p>Identificar los equipos de comunicaciones utilizados en el subdepartamento de Teléfonos, describiendo su funcionamiento.</p> <p>Utilizar correctamente los equipos de comunicación, enviando mensajes en una situación simulada a través de: fax, teletipo y mensáfono.</p>
10.3 Operar los sistemas de megafonía, música ambiental y vídeo del establecimiento.	<p>Explicar los diferentes tipos de medios audiovisuales de uso en un establecimiento hotelero y describir su forma de utilización.</p> <p>Operar el sistema de megafonía y emitir mensajes por dicho sistema con dicción clara.</p> <p>Operar el sistema de televisión y vídeo correctamente, sintonizando los diferentes canales, instalando películas y grabando programas de televisión.</p>
10.4 Aplicar las tarifas telefónicas y facturar la utilización del teléfono y demás medios de comunicación.	<p>Explicar la normativa general y específica del establecimiento a tener en cuenta en la aplicación de un supuesto práctico.</p> <p>Efectuar el cálculo del coste de una llamada telefónica, a partir de un supuesto práctico.</p> <p>Facturar los servicios telefónicos utilizados por un cliente, en un supuesto práctico.</p> <p>Facturar los servicios de fax utilizados por un cliente, en un supuesto práctico.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

La centralita de teléfono. Modalidades y manejo.

Manejo de guías de teléfono. Télex. Prefijos. Agenda de teléfonos de uso frecuente, urgencias e interés.

Recepción y tratamiento de llamadas a huéspedes, clientes y personal del establecimiento.

Recogida y transmisión de télex y telefax.

Llamadas al exterior. Urbanas, interurbanas e internacionales.

Llamadas a cobro revertido, de persona a persona.

El servicio de megafonía.

Buscapersonas y mensáfonos.

Recogida y transmisión de mensajes y recados.

La música ambiental.

El vídeo comunitario.

Teletipo.

Tarificador, contadores, telefax, y otros sistemas de valoración de llamadas.

Las cabinas telefónicas.

Facturación y control de llamadas al exterior.

La liquidación.

Simular la recepción de llamadas del exterior y conectarlas con el departamento solicitado.

Recoger mensajes, recados y transmisión, anotándolos en los impresos correspondientes.

Cumplimentar la lista de despertador y realización de llamadas.

Utilizando el teletax, valorar los servicios de teléfonos, télex y telefax.

Usar el télex mandando y recibiendo mensajes.

Emplear el telefax mandando y recibiendo mensajes.

Manejar el mensáfono.

Usar el buscapersonas.

Manejar el vídeo, instalando películas según el programa semanal del establecimiento.

Utilizar el sistema de megafonía, empleando las técnicas de dicción apropiadas.

Facturar y liquidar los servicios.

Módulo 11: calidad de servicio y atención al cliente (módulos asociados al perfil profesional).

Objetivo general del módulo: aplicar las técnicas de comunicación y atención al cliente orientado a conseguir la máxima calidad de servicio y satisfacción del usuario desde su perspectiva.

Duración: 45 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
11.1 Asumir los principios de la calidad del servicio hacia el cliente interno y externo.	<p>Elaborar una lista completa de sus clientes internos así como de sus proveedores, justificando adecuadamente el carácter de cliente o proveedor.</p> <p>Describir correctamente las dimensiones y características de la calidad de servicio en hostelería.</p> <p>Analizar la calidad de servicio en una serie de situaciones descritas por medio de textos o presentadas en forma de imágenes (dibujos, diapositivas, vídeos), de forma que se recojan todos los fallos significativos, estableciendo alternativas.</p>
11.2 Comunicarse eficazmente, transmitiendo mensajes claros y que faciliten la relación y captando las demandas y necesidades de los clientes.	<p>Describir y explicar las técnicas de comunicación y sus aplicaciones.</p> <p>Redactar con claridad, brevedad y precisión una nota relacionada con su ocupación.</p> <p>Detectar expresiones que dificultan la comunicación y reformularlas de forma que la faciliten, a partir de una serie de frases escritas.</p> <p>Identificar a partir de imágenes impresas o vídeo expresiones corporales que facilitan o dificultan la comunicación.</p> <p>Adoptar la actitud corporal y utilizar las expresiones verbales que más faciliten la comunicación en una simulación de interacción con un cliente.</p>
11.3 Valorar y asumir las ventajas del trabajo en equipo para el desarrollo de su actividad.	<p>Describir cuáles son las características del trabajo en equipo y sus aplicaciones en el departamento.</p> <p>Confeccionar una lista de los beneficios personales y profesionales que aporta el trabajo en equipo.</p> <p>Describir cómo se podría efectuar el trabajo en equipo, a partir de una situación determinada indicada en un texto o representada en un vídeo.</p> <p>Describir y analizar adecuadamente una situación profesional o personal vivida en la que el trabajo en equipo haya supuesto una ventaja.</p>
11.4 Atender al cliente, consiguiendo su satisfacción y resolviendo reclamaciones y situaciones imprevistas.	<p>Detectar los errores cometidos en el tratamiento de una demanda o una reclamación de un cliente a partir de un relato o una grabación en vídeo y describir cuál habría sido la respuesta correcta.</p> <p>Responder a las quejas de un cliente, de forma que éste quede satisfecho en una simulación de expresión de quejas.</p> <p>Describir la forma adecuada de actuación ante situaciones difíciles o delicadas con clientes, presentadas en texto o en vídeo.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

La calidad de servicio:

¿Qué es calidad?

Cliente interno y cliente externo.

La red cliente-proveedor.

La satisfacción del cliente desde su perspectiva.

Las necesidades y expectativas de los clientes.

Técnicas de comunicación:

La comunicación verbal: mensajes facilitadores

La comunicación no verbal: los gestos, el contacto visual, el valor de la sonrisa.

La comunicación escrita.

Los grupos de trabajo. El trabajo en equipo.

La atención al cliente:

Actitudes positivas ante los clientes.

La acogida y despedida.

Atención de quejas y reclamaciones.

Clientes y situaciones difíciles.

Realizar ejercicios sobre las diferentes formas de percibir las cosas, aplicando las técnicas más habituales.

Hacer una lista de las expectativas en las que se reflejen los deseos de los clientes interno y externo.

Llevar a cabo ejercicios de comunicación verbal y no verbal.

Realizar ejercicios de grupo escenificando las diversas situaciones en que puede encontrarse un cliente, especialmente en los casos de quejas y reclamaciones.

Efectuar breves informes, notas o documentos relacionados con la ocupación.

Módulo 12: inglés para Recepción (módulo asociado al perfil profesional).

Objetivo general del módulo: conseguir una expresión y comprensión oral a nivel medio en cuanto a corrección y fluidez, centrandó el léxico y comportamientos del lenguaje en torno a la actividad de la Recepción, Conserjería y servicio de comunicaciones.

Duración: 100 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>12.1 Comunicarse oralmente con su interlocutor en inglés, interpretando y transmitiendo la información necesaria y habitual en el departamento de Recepción.</p>	<p>Identificar y utilizar correctamente: las formas verbales en sus diferentes tiempos, modos y voces, adjetivos y pronombres, adverbios y conjunciones, locuciones adverbiales y expresiones preposicionales de uso más frecuente. Distinguir y explicar la estructura y formación de las oraciones simples y compuestas. Utilizar correctamente las oraciones subordinadas. Interpretar el significado y utilizar correctamente los giros y expresiones idiomáticos más frecuentes. Identificar y utilizar el vocabulario más frecuente en la ocupación. Mantener una conversación sobre situaciones habituales en su ocupación, pronunciando de forma adecuada y comprendiendo el lenguaje de su interlocutor, a través de una simulación. Recibir y transmitir información a través del teléfono y mediante una simulación.</p>
<p>12.2 Redactar informes, mensajes y comunicados sencillos en inglés así como escribir cartas-tipo según las circunstancias más usuales en el departamento de Recepción.</p>	<p>Interpretar información escrita en lengua inglesa, analizando los datos fundamentales para llevar a cabo las acciones oportunas. Traducir con exactitud cualquier escrito de uso frecuente en el departamento, extrayendo la información que pueda ser de utilidad. Redactar y/o cumplimentar en inglés documentos e informes específicos del departamento. Cumplimentar documentos propios del departamento, en un supuesto. Redactar una carta de acuerdo con los aspectos formales exigidos en una situación concreta del departamento.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

El verbo, consolidación de todos los tiempos y modos.
Estudio complejo de adjetivos, adverbios, pronombres y conjunciones.

Locuciones adverbiales y expresiones preposicionales.

Revisión de los verbos auxiliares.

Verbos y preposiciones.

Giros y expresiones idiomáticas.

Estudio completo de las oraciones simples, compuestas y subordinadas.

Estudio de la oraciones de infinitivo.

Oraciones condicionales 1.º, 2.º y 3.º tipos.

Voz pasiva.

Estilo indirecto.

El propio de las ocupaciones de recepcionista, conserje telefonista y cajero.

Deletrear.

Diferencia entre el inglés británico y el inglés americano.

Realizar conversaciones habituales del puesto de trabajo de recepcionista de hotel:

Entrega y recogida de llaves.

Identificar a los clientes.

Gestionar equipajes.

Dar información interna del hotel, horarios y servicios.

Dar información turística sobre: viajes, reserva de billetes, entrada a espectáculos, etc.

Facturar aquellos cargos a pagar en conserjería por el cliente.

Vender tabaco, postales, etc.

Alquilar taxis y coches de gran turismo.

Atender a las llamadas telefónicas.

Recoger y distribuir la correspondencia.

Realizar el servicio de despertador.

Reservar habitaciones.

Dar la bienvenida y acoger a los clientes.

Llevar a cabo los depósitos en cajas del hotel, alhajas, dinero, etc. Facturación.

Cambiar moneda y divisas. Reclamaciones.

Realizar otras gestiones administrativas.

Cambiar de habitaciones. Despedir a los clientes.

Facilitar informaciones varias.

3. Requisitos personales

1.º Requisitos del profesorado:

a) Nivel académico: titulación universitaria, de formación profesional o, en su defecto, capacitación profesional equivalente en la ocupación relacionada con el curso.

b) Experiencia profesional: deberá tener un mínimo de tres años de experiencia en la ocupación.

c) Nivel pedagógico: será necesario tener formación metodológica o experiencia docente.

2.º Requisitos de acceso del alumnado:

a) Nivel académico: título de BUP o título equivalente, conocimientos básicos orales de inglés.

b) Experiencia profesional: al tratarse de un curso de formación inicial, no se requieren conocimientos técnicos anteriores ni haber realizado formación al respecto.

c) Condiciones físicas: no tener limitaciones de tipo físico que le impidan el normal desarrollo del puesto de trabajo. Cuando la ocupación quede limitada a teléfonos podrán admitirse minusvalías en los miembros inferiores.

4. Requisitos materiales

1.º Instalaciones:

a) Aulas de clases teóricas:

Superficie: dos metros cuadrados por alumno

Mobiliario: estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas de adultos, además de los elementos auxiliares.

b) Aulas de clases prácticas:

Deberá disponer de un aula de informática de unos 30 metros cuadrados como mínimo, equipada con los elementos necesarios para realizar las prácticas, que como mínimo será de 15 puestos de trabajo compuestos por mesas de informática, sillas tipo secretaria con respaldo alto, ordenadores PC 486, dos impresoras, pizarra blanca.

Deberá disponer de un aula de teléfonos con amplitud suficiente, equipada con el siguiente material: centralita de teléfonos, tres extensiones auxiliares, tarifador.

Contará con un pequeño mostrador dotado de teléfono, ordenador, «rack», etc.

Iluminación natural o artificial de 600 a 1000 lux.

Ventilación: normal, con temperatura ambiente adecuada.

Mobiliario: el necesario para realizar las prácticas.

El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estar preparado de forma que permita la realización de las prácticas.

c) Otras instalaciones:

Aseos y servicios higiénico-sanitarios en número adecuado a la capacidad del centro. Si el curso es mixto deberán existir instalaciones distintas para hombres y mujeres.

Local de unos nueve metros cuadrados, dotado con estanterías para almacén. En su defecto podrán utilizarse armarios metálicos, tipo oficina con sus correspondientes cerraduras.

Las aulas de prácticas deberán reunir las condiciones acústicas, de habitabilidad y de seguridad, exigidas por la legislación vigente.

2.º Equipo y maquinaria:

Ordenadores PC 486.

Impresoras.

Máquina detectora de billetes falsos.

Máquina de escribir.

Datáfono.

«Rack» electrónico.

«Rack» manual.

Télex.

Telefax.

Fotocopiadora.

Máquina facturadora.

Guillotina.

Grabador/perforador de tarjetas de apertura de puertas.

Teléfonos.

Calculadora.

Centralita de teléfonos.

Tarifador.

Contador de pasos.

Teletipo.

Equipo de música ambiental.

Vídeo.

Equipo de megafonía.

Buscapersonas.

Mensáfono.

3.º Herramientas y utillaje:

Ficheros.

«Planning» de reservas.

Archivadores (reservas, contratos, «cardex»...).

Tablón de cotización de moneda extranjera.

Archivadores de facturas.

Archivador de documentos.

Guías telefónicas.

Agenda de teléfonos.

Tarifas, horarios, etc., de los servicios hoteleros.

Casillero de habitaciones.

Pizarras o tabloneros de anuncios.

Llave maestra de habitaciones.

«Software» de tratamiento de textos.

«Software» de Hostelería (recepción, conserjería y teléfonos).

Ficheros para disquetes de informática.

4.º Material de consumo:

Material de oficina (folios, bolígrafos, lápices, gomas de borrar, etc.).

Talonarios de hojas de reserva.

Hojas de libro de reservas.

Archivadores de reservas.

Lista de llegadas.

Tarjeta de registro.

Parte de entrada viajeros.

«Slip».

Talonarios de facturas de hotel.

Talonarios de cambio de habitación.

Atenciones diversas a huéspedes.

Tarjetas de «cardex».

Hojas del libro de recepción.

Hojas del libro de créditos.

Lista de clientes.

Relación de clientes hospedados no presentados previstos.

Estadillos de ocupación.

Hojas de control de desayunos y pensiones y régimen contratadas.

Talonarios de parte de averías.

Talonarios de pedido de almacén.

Hojas de estadísticas varias.

Hoja de reclamaciones.

Impresos de mensajes y avisos.

Hoja de balances de explotación (mano corriente).

Control de producción.

Talonarios de liquidaciones de comisiones y créditos.

Talonarios de liquidación de deducciones.

Vale de varios.

Abono y cargo por traspaso.

Hojas de arqueo de caja.

Hojas de liquidación de contratos.

Control de caja fuerte.

Sobre de control de cajas fuertes individuales.

Talonarios de impreso control equipajes.

Talonarios de impreso de compra de moneda extranjera.

Propaganda del establecimiento.

Callejero de la localidad.

Objetos varios de recuerdo.

Plano de ciudad.

Varios folletos turísticos.

Guías horarios de medios de transporte.

Libro-registro de viajeros.

Agenda de teléfonos.

Guía de restaurantes.

Mapas de carreteras.

Libro de control de botón.

Guía de hoteles.

Varias guías de ocio, espectáculos, exposiciones, ferias, etc.

Libro de novedades o incidencias.

Libro de incidencias.

Listado de huéspedes que no pernoctan.

Libro de giros.

Libro de correspondencia.

Hoja servicio despertador.

Juegos de papel y sobres.

Impreso de mensajes.

Impreso de telegramas.

Prensa.

Talonarios vale-factura de comunicaciones al exterior.

Liquidación de teléfonos.

Listado de extensiones de cada departamento.

Impreso control de consumos de cabinas telefónicas.

Cajas de papel perforado para impresoras.

Varios casetes, «compact disc» de música actualizada.

Varias cintas de vídeo.

7519 *RESOLUCION de 22 de marzo de 1996, de la Secretaría General para la Seguridad Social, por la que se constituye el equipo de valoración de incapacidades en determinadas Direcciones Provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social.*

El artículo 2.1 del Real Decreto 1300/1995, de 21 de julio, por el que se desarrolla, en materia de incapacidades laborales del Sistema de Seguridad Social, la Ley 42/1994, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social, establece que en cada Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social y con encuadramiento orgánico y funcional en la misma, se constituirá un Equipo de Valoración de Incapacidades.

A su vez la disposición adicional cuarta de dicho Real Decreto dispone que la Secretaría General para la Seguridad Social, mediante resolución publicada en el «Boletín Oficial del Estado» determinará la fecha de la constitución y entrada en funcionamiento de los respectivos Equipos de Valoración de Incapacidades.

En las Direcciones Provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social que más adelante se relacionan se dan los presupuestos instrumentales, tanto de orden material como personal, necesarios para la constitución del Equipo de Valoración de Incapacidades.

En su consecuencia, esta Secretaría General, a propuesta del Instituto Nacional de la Seguridad Social resuelve lo siguiente:

1. Con efectos de 1 de abril de 1996 queda constituido el Equipo de Valoración de Incapacidades a que se refiere el artículo 2.1 del Real Decreto 1300/1995, de 21 de julio, por el que se desarrolla, en materia de incapacidades laborales del Sistema de la Seguridad Social la Ley 42/1994, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social, en las Direcciones Provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Alicante, Castellón, Córdoba, Granada, Jaén, Málaga, las Palmas, Pontevedra, Santa Cruz de Tenerife, Sevilla, Valencia y Melilla.

2. Por el Director general del Instituto Nacional de la Seguridad Social y el Director provincial de dicho organismo en las indicadas provincias se procederá al nombramiento de los miembros de Equipo de Valoración de Incapacidades de conformidad con lo establecido en los números 3 y 4 del artículo 2.º del mencionado Real Decreto.

3. El Equipo de Valoración de Incapacidades de las citadas Direcciones Provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social, una vez nombrados sus miembros de acuerdo con el apartado anterior, entrará en funcionamiento al tercer día siguiente a la fecha del nombramiento de los Vocales.

Madrid, 22 de marzo de 1996.—El Secretario general para la Seguridad Social, Adolfo Jiménez Fernández.

Ilmos. Sres. Directores generales del Instituto Nacional de la Seguridad Social y del Instituto Social de la Marina.

MINISTERIO PARA LAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS

7520 *CORRECCION de erratas del Real Decreto 101/1996, de 26 de enero, sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares en materia de fundaciones.*

Advertida errata en el texto del Real Decreto 101/1996, de 29 de enero, sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares en materia de fundaciones, publicado en el «Boletín Oficial del Estado» número 52, de fecha 29 de febrero de 1996, se transcribe a continuación la rectificación oportuna:

En la página 7930, segunda columna, apartado B), línea tercera, donde dice: «... respecto de las funciones que desarrollan...», debe decir: «... respecto de las fundaciones que desarrollan...».

7521 *CORRECCION de erratas del Real Decreto 97/1996, de 26 de enero, sobre traspaso de funciones y servicios de la Seguridad Social a la Comunidad Autónoma de Aragón en las materias encomendadas al Instituto Nacional de Servicios Sociales (INSERSO).*

Advertida errata en el texto del Real Decreto 97/1996, de 26 de enero, sobre traspaso de funciones y servicios de la Seguridad Social a la Comunidad Autónoma de Aragón en las materias encomendadas al Instituto Nacional de Servicios Sociales (INSERSO), publicado en el «Boletín Oficial del Estado» número 53, de fecha 1 de marzo de 1996, se transcribe a continuación la rectificación oportuna:

En la página 8157, segunda columna, apartado A), segundo párrafo, segunda línea, donde dice: «... Ley Orgánica 8/1982, de 10 de agosto...», debe decir: «... Ley Orgánica 8/1982, de 10 de agosto...».