

Conselleria d'Educació

ORDE de 29 de juliol de 2009, de la Conselleria d'Educació, per la qual s'establix per a la Comunitat Valenciana el currículum del cicle formatiu de Grau Superior corresponent al títol de Tècnic Superior en Gestió d'Allotjaments Turístics. [2009/9800]

La Llei Orgànica 1/2006, de 10 d'abril, de reforma de la Llei Orgànica 5/1982, d'1 de juliol, d'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en l'article 53 estableix que és de la competència plena de la Generalitat la regulació i administració de l'ensenyança en tota la seua extensió, nivells i graus, modalitats i especialitats, en l'àmbit de les seues competències, sense perjudi del que es disposa en l'article 27 de la Constitució i en les lleis orgàniques que, conforme a l'apartat 1 del seu article 81, la despleguen.

Una vegada aprovat i publicat en el *Boletín Oficial del Estado* el Reial Decret 1686/2007, de 14 de desembre, pel qual s'establix el títol de Tècnic Superior en Gestió d'Allotjaments Turístics i es fixen les seues ensenyances mínimes, els continguts bàsics de les quals representen el 55 per cent de la duració total del currículum d'este cicle formatiu, establida en 2.000 hores, en virtut del que disposa l'article 10.1 de la Llei Orgànica 5/2002, de 19 de juny, de les Qualificacions i de la Formació Professional; en els articles 6.2 i 39.6 de la Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació, i en el capítol II del Reial Decret 1538/2006, de 15 de desembre, pel qual s'establix l'ordenació de la formació professional del sistema educatiu i segons allò que s'ha fixat en l'article 10.2 de la Llei Orgànica 5/2002, de 19 de juny, de les Qualificacions i de la Formació Professional; en els articles 6.3 i 39.4 de la Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació, i en els articles 17.2, 17.3 i 17.4 del Reial Decret 1538/2006, de 15 de desembre, pel qual s'establix l'ordenació de la formació professional del sistema educatiu, és procedent, tenint en compte els aspectes definits en la normativa anteriorment mencionada, establir el currículum complet d'estes noves ensenyances de Formació Professional Inicial vinculades al títol mencionat en l'àmbit d'esta comunitat autònoma, ampliant i contextualitzant els continguts dels mòduls professionals i respectant el perfil professional d'aquell.

En la definició d'este currículum s'han tingut en compte les característiques educatives, així com les socioproductives i laborals de la Comunitat Valenciana a fi de donar resposta a les necessitats generals de qualificació dels recursos humans per a la seua incorporació a l'estructura productiva de la Comunitat Valenciana, sense cap perjudi a la mobilitat de l'alumnat.

S'ha prestat especial atenció a les àrees prioritàries definides per la disposició addicional Tercera de la Llei Orgànica 5/2002, de 19 de juny, de les Qualificacions i de la Formació Professional per mitjà de la definició de continguts de prevenció de riscos laborals, que permeten que tot l'alumnat pugua obtindre el certificat de tècnic en Prevenció de Riscos Laborals, Nivell Bàsic, expedit d'acord amb el que disposa el Reial Decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels Serveis de Prevenció, i augmentant en el currículum formació en la llengua anglesa.

Este currículum requereix una posterior concreció en les programacions que l'equip docent ha d'elaborar, les quals han d'incorporar el disseny d'activitats d'aprenentatge i el desenrotllament d'actuacions flexibles que, en el marc de la normativa que regula l'organització dels centres, possibiliten adequacions particulars del currículum en cada centre docent d'acord amb els recursos disponibles, sense que en cap cas supose la supressió d'objectius que afecten la competència general del títol.

En virtut de l'anteriorment exposat, i segons el que s'ha fixat en l'article 17.2 del Reial Decret 1538/2006, de 15 de desembre, pel qual s'establix l'ordenació de la Formació Professional del sistema educatiu, vista la proposta de la Direcció General d'Avaluació, Innovació i Qualitat Educativa i de la Formació Professional de data 27 de juliol de 2009, amb un informe previ del Consell Valencià de la Formació Professional i de conformitat amb el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, en exercici de les atribucions que em confe-

Conselleria de Educación

ORDEN de 29 de julio de 2009, de la Conselleria de Educación por la que se establece para la Comunitat Valenciana el currículo del ciclo formativo de Grado Superior correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamiento Turísticos. [2009/9800]

La Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de Reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en su artículo 53, establece que es de la competencia plena de la Generalitat la regulación y administración de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, en el ámbito de sus competencias, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo veintisiete de la Constitución y en las Leyes Orgánicas que, conforme al apartado uno de su artículo ochenta y uno, la desarrollen.

Una vez aprobado y publicado en el *Boletín Oficial del Estado* el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamiento Turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas, cuyos contenidos básicos representan el 55 por ciento de la duración total del currículo de este ciclo formativo, establecida en 2000 horas, en virtud de lo dispuesto en el artículo 10.1 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, en los artículos 6.2 y 39.6 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y en el capítulo II del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación de la formación profesional del sistema educativo y según lo fijado en el artículo 10.2 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, en los artículos 6.3 y 39.4 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y en los artículos 17.2, 17.3 y 17.4 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación de la formación profesional del sistema educativo, procede, teniendo en cuenta los aspectos definidos en la normativa anteriormente citada, establecer el currículo completo de estas nuevas enseñanzas de Formación Profesional Inicial vinculadas al Título mencionado en el ámbito de esta Comunidad Autónoma, ampliando y contextualizando los contenidos de los módulos profesionales, respetando el perfil profesional del mismo.

En la definición de este currículo se han tenido en cuenta las características educativas, así como las socio-productivas y laborales de la Comunitat Valenciana con el fin de dar respuesta a las necesidades generales de cualificación de los recursos humanos para su incorporación a la estructura productiva de la Comunitat Valenciana, sin perjuicio alguno a la movilidad del alumnado.

Se ha prestado especial atención a las áreas prioritarias definidas por la disposición adicional tercera de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional mediante la definición de contenidos de prevención de riesgos laborales, que permitan que todo el alumnado pueda obtener el certificado de Técnico en Prevención de Riesgos Laborales, Nivel Básico, expedido de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, y aumentando en el currículo formación en la lengua inglesa.

Este currículo requiere una posterior concreción en las programaciones que el equipo docente ha de elaborar, las cuales han de incorporar el diseño de actividades de aprendizaje y el desarrollo de actuaciones flexibles que, en el marco de la normativa que regula la organización de los centros, posibiliten adecuaciones particulares del currículo en cada centro docente de acuerdo con los recursos disponibles, sin que en ningún caso suponga la supresión de objetivos que afecten a la competencia general del título.

En virtud de lo anteriormente expuesto, y según lo fijado en el artículo 17.2 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación de la formación profesional del sistema educativo, vista la propuesta de la Dirección General de Evaluación, Innovación y Calidad Educativa y de la Formación Profesional de fecha 27 de julio de 2009, previo informe del Consejo Valenciano de la Formación Profesional y conforme con el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, en ejercicio de las atribuciones que me

rixen l'article 28.e) de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, modificada per la Llei 12/2007, de 20 de març, de la Generalitat i el Decret 118/2007, de 27 de juliol, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament Orgànic i Funcional de la Conselleria d'Educació,

ORDENE

Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació

1. La present orde es dicta a l'empara del que disposen els articles 27 i 53.1 i 2 de la Constitució Espanyola; en els articles 6.3 i 39.4 de la Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació; en els articles 17.2, 17.3 i 17.4 del Reial Decret 1538/2006, de 15 de desembre, pel qual s'establix l'ordenació de la Formació Professional del sistema educatiu; en el Reial Decret 2093/1983, de 28 de juliol, sobre traspàs de funcions i servicis de l'administració de l'Estat a la Comunitat Valenciana en matèria d'educació, i en l'article 53 del vigent Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i té com a objecte establir el currículum del cicle formatiu de Grau Superior vinculat al títol de Tècnic Superior en Gestió d'Al·lotjaments Turístics, tenint en compte les característiques socioproductives, laborals i educatives de la Comunitat Valenciana. A este efecte, la identificació del títol, el perfil professional que ve expressat per la competència general, les competències professionals, personals i socials i la relació de qualificacions i, si és el cas, les unitats de competència del Catàleg Nacional de Qualificacions Professionals, així com l'entorn professional i la prospectiva del títol en el sector o sectors, són els que es definixen en el títol de Tècnic Superior en Gestió d'Al·lotjaments Turístics determinat en el Reial Decret 1396/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'establix el mencionat títol i les seues ensenyances mínimes.

2. El que disposa esta orde serà aplicable en els centres docents que desenrotllen les ensenyances del cicle formatiu de Grau Superior en Gestió d'Al·lotjaments Turístics ubicats en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.

Article 2. Currículum

1. La duració total del currículum d'este cicle formatiu, incloent-hi tant la càrrega lectiva dels seus mòduls professionals com la càrrega lectiva reservada per a la docència en anglés, és de 2.000 hores.

2. Els seus objectius generals són els que s'establixen en el Reial Decret 1686/2007, de 14 de desembre.

3. La relació dels mòduls professionals en què s'organitza el present currículum són:

- 0171. Estructura del mercat turístic
- 0172. Protocol i relacions públiques
- 0173. Màrqueting turístic
- 0174. Direcció d'allotjaments turístics
- 0177. Recursos humans en l'allotjament
- 0179. Anglès
- 0182. Formació i orientació laboral
- 0175. Gestió del departament de pisos
- 0176. Recepció i reserves
- 0178. Comercialització d'esdeveniments
- 0180. Segona llengua estrangera
- 0181. Projecte de gestió d'allotjament turístic
- 0183. Empresa i iniciativa emprendedora
- 0184. Formació en centres de treball

4. Els objectius d'estos mòduls professionals, expressats en termes de resultats d'aprenentatge i els seus criteris d'avaluació, així com les orientacions pedagògiques, són els que s'establixen per a cada un en el Reial Decret 1686/2007, de 14 de desembre.

5. Els continguts i la càrrega lectiva completa d'estos mòduls professionals s'establixen en l'annex I de la present orde.

Article 3. Organització i distribució horària

La impartició dels mòduls professionals d'este cicle formatiu, quan s'oferisca en règim presencial ordinari, s'organitzarà en dos cursos acadèmics. La seqüenciació en cada curs acadèmic, la seua càrrega

confieren el artículo 28.e) de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, modificada por la Ley 12/2007, de 20 de marzo, de la Generalitat y el Decreto 118/2007, de 27 de julio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Educación,

ORDENO

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

1. La presente orden se dicta al amparo de lo dispuesto en los artículos 27 y 53.1 y 2 de la Constitución Española, en los artículos 6.3 y 39.4 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en los artículos 17.2, 17.3 y 17.4 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación de la formación profesional del sistema educativo, en el Real Decreto 2093/1983, de 28 de julio, sobre traspaso de funciones y servicios de la administración del Estado a la Comunidad Valenciana en materia de educación y en el artículo 53 del vigente Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana y tiene por objeto establecer el currículo del ciclo formativo de grado superior vinculado al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, teniendo en cuenta las características socio-productivas, laborales y educativas de la Comunidad Valenciana. A estos efectos, la identificación del título, el perfil profesional que viene expresado por la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales y la relación de cualificaciones y, en su caso, las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, así como el entorno profesional y la prospectiva del título en el sector o sectores, son los que se definen en el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos determinado en el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el mencionado título y sus enseñanzas mínimas.

2. Lo dispuesto en esta orden será de aplicación en los centros docentes que desarrollen las enseñanzas del ciclo formativo de grado superior en Gestión de Alojamientos Turísticos ubicados en el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana.

Artículo 2. Currículo

1. La duración total del currículo de este ciclo formativo, incluida tanto la carga lectiva de sus módulos profesionales como la carga lectiva reservada para la docencia en inglés, es de 2.000 horas.

2. Sus objetivos generales son los que se establecen en el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre.

3. La relación de los módulos profesionales en que se organiza el presente currículo son:

- 0171. Estructura del mercado turístico
- 0172. Protocolo y relaciones públicas
- 0173. Marketing turístico
- 0174. Dirección de alojamientos turísticos
- 0177. Recursos humanos en el alojamiento
- 0179. Inglés
- 0182. Formación y Orientación Laboral
- 0175. Gestión del departamento de pisos
- 0176. Recepción y reservas
- 0178. Comercialización de eventos
- 0180. Segunda lengua extranjera
- 0181. Proyecto de gestión de Alojamiento Turístico
- 0183. Empresa e iniciativa emprendedora
- 0184. Formación en Centros de Trabajo

4. Los objetivos de estos módulos profesionales, expresados en términos de resultados de aprendizaje y sus criterios de evaluación, así como las orientaciones pedagógicas, son los que se establecen para cada uno de ellos en el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre.

5. Los contenidos y la carga lectiva completa de estos módulos profesionales se establecen en el anexo I de la presente orden.

Artículo 3. Organización y distribución horaria

La impartición de los módulos profesionales de este ciclo formativo, cuando se oferte en régimen presencial ordinario, se organizará en dos cursos académicos. La secuenciación en cada curso académico, su

lectiva completa i la distribució horària setmanal es concreten en l'annex II de la present orde.

Article 4. Mòduls professionals: Formació en Centres de Treball i Projecte de Gestió d'Al·lotjament Turístics

1. El mòdul professional de Formació en Centres de Treball es realitzarà, amb caràcter general, en el tercer trimestre del segon curs.

2. El mòdul professional de Projecte de Gestió d'Al·lotjaments Turístics consistirà en la realització individual d'un projecte de caràcter integrador i complementari de la resta dels mòduls que componen el cicle formatiu, que es presentarà i es defensarà davant d'un tribunal format per professorat de l'equip docent del cicle formatiu. Es desenvoluparà, amb caràcter general, durant l'últim trimestre del segon curs, i podrà coincidir amb la realització del mòdul professional de Formació en Centres de Treball. El desenvolupament i seguiment d'este mòdul haurà de compaginar la tutoria individual i col·lectiva, i la seua avaluació, per ser de caràcter integrador i complementari de la resta dels mòduls que componen el cicle formatiu, quedarà condicionada a l'avaluació positiva d'estos.

Article 5. Espais i equipament

Els espais mínims que han de reunir els centres educatius per a permetre el desenvolupament de les ensenyances d'este cicle formatiu, complint la normativa sobre prevenció de riscos laborals, així com la normativa sobre seguretat i salut en el lloc de treball, són els establits en l'annex V d'esta orde.

Els espais formatius establits poden ser ocupats per diferents grups d'alumnat que cursen el mateix o altres cicles formatius o etapes educatives, i no necessàriament han de diferenciar-se per mitjà de tancaaments.

Els equipaments, a més de ser els necessaris i suficients per a garantir l'adquisició dels resultats d'aprenentatge i la qualitat de l'ensenyança a l'alumnat segons el sistema de qualitat adoptat, hauran de complir les condicions següents:

a) Els equips, màquines, etc., disposaran de la instal·lació necessària per al seu funcionament correcte i compliran les normes de seguretat i prevenció de riscos i totes les altres que siguen aplicables.

b) La seua quantitat i característiques hauran d'estar en funció del nombre d'alumnes i permetre l'adquisició dels resultats d'aprenentatge, tenint en compte els criteris d'avaluació i els continguts que s'inclouen en cada un dels mòduls professionals que s'impartisquen en els mencionats espais.

Article 6. Professorat

Els aspectes referents a les especialitats del professorat amb atribució docent en els mòduls professionals del cicle formatiu de Gestió d'Al·lotjaments Turístics enumerats en el punt 3 de l'article 2 de la present orde, segons el que preveu la normativa estatal de caràcter bàsic, són els establits actualment en l'annex III.A) del Reial Decret 1686/2007, de 14 de desembre.

Les especialitats i, si és el cas, les titulacions del professorat amb atribució docent en els mòduls professionals d'Anglès Tècnic inclosos en l'article 7 són les que es determinen en l'annex III de la present orde.

A fi de garantir la qualitat d'estes ensenyances, per a poder impartir els mòduls professionals que conformen el cicle formatiu, el professorat dels centres de titularitat privada o d'una altra administració diferent de la Conselleria d'Educació, ubicats en l'àmbit territorial de la Comunitat, haurà de posseir la corresponent titulació acadèmica que es concreta en l'annex VI de la present orde, i a més acreditar la formació pedagògica i didàctica que estableix el Reial Decret 1834/2008, de 8 de novembre, pel qual es definixen les condicions de formació per a l'exercici de la docència en l'Educació Secundària Obligatoria, el Batxillerat, la Formació Professional i les ensenyances de règim especial i s'establixen les especialitats dels cossos docents d'Ensenyança Secundària. La titulació acadèmica universitària requerida s'adaptarà a la seua equivalència de grau/màster universitari.

carga lectiva completa y la distribución horaria semanal se concretan en el anexo II de la presente orden.

Artículo 4. Módulos profesionales: Formación en Centros de Trabajo y Proyecto de gestión de Alojamiento Turísticos

1. El módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo se realizará, con carácter general, en el tercer trimestre del segundo curso.

2. El módulo profesional de Proyecto de Gestión de Alojamientos Turísticos consistirá en la realización individual de un proyecto de carácter integrador y complementario del resto de los módulos que componen el ciclo formativo, que se presentará y defenderá ante un tribunal formado por profesorado del equipo docente del ciclo formativo. Se desarrollará, con carácter general, durante el último trimestre del segundo curso, pudiendo coincidir con la realización del módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo. El desarrollo y seguimiento de este módulo deberá compaginar la tutoría individual y colectiva, y su evaluación, por ser de carácter integrador y complementario del resto de los módulos que componen el ciclo formativo, quedará condicionada a la evaluación positiva de éstos.

Artículo 5. Espacios y equipamiento

Los espacios mínimos que deben reunir los centros educativos para permitir el desarrollo de las enseñanzas de este ciclo formativo, cumpliendo con la normativa sobre prevención de riesgos laborales, así como la normativa sobre seguridad y salud en el puesto de trabajo, son los establecidos en el anexo V de esta orden.

Los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por diferentes grupos de alumnado que cursen el mismo u otros ciclos formativos, o etapas educativas, y no necesariamente deben diferenciarse mediante cerramientos.

El equipamiento, además de ser el necesario y suficiente para garantizar la adquisición de los resultados de aprendizaje y la calidad de la enseñanza al alumnado según el sistema de calidad adoptado, deberá cumplir las siguientes condiciones:

a) Los equipos, máquinas, etc., dispondrán de la instalación necesaria para su correcto funcionamiento y cumplirán con las normas de seguridad y prevención de riesgos y con cuantas otras sean de aplicación.

b) Su cantidad y características deberá estar en función del número de alumnos/as y permitir la adquisición de los resultados de aprendizaje, teniendo en cuenta los criterios de evaluación y los contenidos que se incluyen en cada uno de los módulos profesionales que se impartan en los referidos espacios.

Artículo 6. Profesorado

Los aspectos referentes a las especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de Gestión de Alojamientos Turísticos enumerados en el punto 3 del artículo 2 de la presente orden, según lo previsto en la normativa estatal de carácter básico, son los establecidos actualmente en el anexo III. A) del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre.

Las especialidades y, en su caso, las titulaciones del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales de Inglés Técnico incluidos en el artículo 7 son las que se determinan en el anexo III de la presente orden.

Con el fin de garantizar la calidad de estas enseñanzas, para poder impartir los módulos profesionales que conforman el ciclo formativo, el profesorado de los centros de titularidad privada o de otra administración distinta de la Conselleria de Educación, ubicados en el ámbito territorial de la Comunitat, deberá poseer la correspondiente titulación académica que se concreta en el anexo VI de la presente orden y además acreditar la formación pedagógica y didáctica que establece el Real Decreto 1834/2008, de 8 de noviembre, por el que se definen las condiciones de formación para el ejercicio de la docencia en la Educación Secundaria Obligatoria, el Bachillerato, la Formación Profesional y las enseñanzas de régimen especial y se establecen las especialidades de los cuerpos docentes de Enseñanza Secundaria. La titulación académica universitaria requerida se adaptará a su equivalencia de grado/master universitario.

Article 7. Docència en anglés

A fi que l'alumnat conega la llengua anglesa, en els seus vessants oral i escrit, que li permeta resoldre situacions que impliquen la producció i comprensió de textos relacionats amb la professió, conèixer els avanços d'altres països, realitzar propostes d'innovació en el seu àmbit professional i facilitar la seua mobilitat a qualsevol país europeu, el currículum d'este cicle formatiu incorpora la llengua anglesa de manera integrada en dos mòduls professionals entre els que componen la totalitat del cicle formatiu.

1. Estos mòduls seran impartits de manera voluntària pel professorat que hi tinga atribució docent que, a més, posseïska l'habilitació lingüística en anglés d'acord amb la normativa aplicable a la Comunitat Valenciana.

– A fi de garantir que l'ensenyança bilingüe s'impartisca en els cursos acadèmics del cicle formatiu de manera continuada, es triaran mòduls professionals d'ambdós cursos.

– Els mòduls susceptibles de ser impartits en llengua anglesa són els relacionats amb les unitats de competència, excepte amb la UC1057_2, incloses en el títol.

– Com a conseqüència de la major complexitat que suposa la transmissió i recepció d'ensenyances en una llengua diferent de la materna, els mòduls professionals impartits en llengua anglesa incrementaran la seua càrrega horària lectiva en tres hores setmanals per al mòdul que s'impartisca en el primer curs i dos hores per al que es desenvollop durant el segon curs. A més, el professorat que impartisca els dits mòduls professionals tindrà assignades en el seu horari individual tres hores setmanals de les complementàries al servici del centre per a la seua preparació.

2. Si no es complixen les condicions indicades anteriorment, amb caràcter excepcional i de manera transitòria, els centres autoritzats per a impartir el cicle formatiu, en el marc general del seu projecte educatiu, concretaran i desenvollop el currículum del cicle formatiu augmentant en tres hores setmanals la càrrega horària del mòdul 0179. Anglès i inclouent un mòdul d'anglès tècnic en el segon curs, la llengua vehicular del qual serà l'anglès, amb una càrrega horària de dos hores setmanals. El currículum d'este mòdul d'anglès tècnic es concreta en l'annex IV.

Article 8. Autonomia dels centres

Els centres educatius disposaran de la necessària autonomia pedagògica, d'organització i de gestió econòmica per al desenvollopament de les ensenyances i la seua adaptació a les característiques concretes de l'entorn socioeconòmic, cultural i professional.

En el marc general del projecte educatiu i segons les característiques del seu entorn productiu, els centres autoritzats per a impartir el cicle formatiu concretaran i desenvollop el currículum per mitjà de l'elaboració del projecte curricular del cicle formatiu i de les programacions didàctiques de cada un dels seus mòduls professionals, en els termes establits en esta orde, potenciant o creant la cultura de prevenció de riscos laborals en els espais on s'impartisquen els diferents mòduls professionals, així com una cultura de respecte ambiental, treball de qualitat realitzat d'acord amb les normes de qualitat, creativitat, innovació i igualtat de gèneres.

La Conselleria d'Educació afavorirà l'elaboració de projectes d'innovació, així com de models de programació docent i de materials didàctics, que faciliten al professorat el desenvollopament del currículum.

Els centres, en l'exercici de la seua autonomia, podran adoptar experimentacions, plans de treball, formes d'organització o ampliació de l'horari escolar en els termes que estableisca la Conselleria d'Educació, sense que, en cap cas, s'imposen aportacions a l'alumnat ni exigències per a esta.

Article 9. Requisits dels centres per a impartir estes ensenyances

Tots els centres de titularitat pública o privada ubicats en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana que oferisquen ensenyances conduents a l'obtenció del títol de tècnic superior en Gestió d'Allotjaments Turístics s'ajustaran al que estableix la Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació, i en les normes que la desplieguen i, en tot

Artículo 7. Docencia en inglés

Con el fin de que el alumnado conozca la lengua inglesa, en sus vertientes oral y escrita, que le permita resolver situaciones que impliquen la producción y comprensión de textos relacionados con la profesión, conocer los avances de otros países, realizar propuestas de innovación en su ámbito profesional y facilitar su movilidad a cualquier país europeo, el currículo de este ciclo formativo incorpora la lengua inglesa de forma integrada en dos módulos profesionales de entre los que componen la totalidad del ciclo formativo.

1. Estos módulos se impartirán de forma voluntaria por el profesorado con atribución docente en los mismos que, además, posea la habilitación lingüística en inglés de acuerdo con la normativa aplicable en la Comunitat Valenciana.

– 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.

– Los módulos susceptibles de ser impartidos en lengua inglesa son los relacionados con las unidades de competencia, excepto con la UC1057_2, incluidas en el título.

– 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 el módulo que se imparta en el primer curso y dos horas para el que se desarrolle durante el segundo curso. Además, el profesorado que imparta dichos módulos profesionales tendrá asignadas en su horario individual tres horas semanales de las complementarias al servicio del centro para su preparación.

2. Si no se cumplen las condiciones anteriormente indicadas, con carácter excepcional y de forma transitoria, los centros autorizados para impartir el ciclo formativo, en el marco general de su proyecto educativo, concretarán y desarrollarán el currículo del ciclo formativo aumentando en tres horas semanales la carga horaria del módulo 0179. Inglés e incluyendo un módulo de inglés técnico en el segundo curso, cuya lengua vehicular será el inglés, con una carga horaria de dos horas semanales. El currículo de este módulo de inglés técnico se concreta en el anexo IV.

Artículo 8. Autonomía de los centros

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

En el marco general del proyecto educativo y en función de las características de su entorno productivo, los centros autorizados para impartir el ciclo formativo concretarán y desarrollarán el currículo mediante la elaboración del proyecto curricular del ciclo formativo y de las programaciones didácticas de cada uno de sus módulos profesionales, en los términos establecidos en esta orden, potenciando o creando la cultura de prevención de riesgos laborales en los espacios donde se impartan los diferentes módulos profesionales, así como una cultura de respeto ambiental, trabajo de calidad realizado conforme a las normas de calidad, creatividad, innovación e igualdad de géneros.

La Conselleria de Educación favorecerá la elaboración de proyectos de innovación, así como de modelos de programación docente y de materiales didácticos, que faciliten al profesorado el desarrollo del currículo.

Los centros, en el ejercicio de su autonomía, podrán adoptar experimentaciones, planes de trabajo, formas de organización o ampliación del horario escolar en los términos que establezca la Conselleria de Educación, sin que, en ningún caso, se impongan aportaciones al alumnado ni exigencias para la misma.

Artículo 9. Requisitos de los centros para impartir estas enseñanzas

Todos los centros de titularidad pública o privada ubicados en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana que ofrezcan enseñanzas conducentes a la obtención del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos se ajustarán a lo establecido en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y en las normas que la

cas, hauran de complir els requisits que s'establixen en l'article 52 del Reial Decret 1538/2006, de 15 de desembre, a més del que estableix el Reial Decret 1686/2007, de 14 de desembre, i normes que el despleguen.

Article 10. Avaluació, promoció i acreditació

L'avaluació, promoció i acreditació de la formació establida en esta orde s'ajustarà a les normes que expressament dicte la Conselleria d'Educació.

Article 11. Adaptació als distints tipus i destinataris de l'oferta educativa

La Conselleria d'Educació podrà realitzar ofertes formatives, d'este cicle formatiu, adaptades a les necessitats específiques de col·lectius desfavorits o amb risc d'exclusió social i adequar les ensenyances d'este a les característiques dels distints tipus d'oferta educativa a fi d'adaptar-se a les característiques dels destinataris.

DISPOSICIONS ADICIONALS

Primera. Calendari d'implantació

La implantació del currículum objecte de regulació de la present orde tindrà lloc en el curs escolar 2009-2010 per a les ensenyances corresponents al curs primer, i en el curs 2010-2011 per a les del segon curs. Paral·lelament, en els mateixos anys acadèmics deixaran d'impartir-se les corresponents al primer i segon cursos de les ensenyances establides per a l'obtenció del títol de Tècnic Superior en Allotjament, emparat per la Llei Orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'Ordenació General del Sistema Educatiu.

Segona. Autorització de centres docents

Tots els centres de titularitat pública o privada ubicats en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana que, en la data de entrada en vigor d'esta orde, tinguen autoritzades ensenyances conduents a l'obtenció del títol de Tècnic Superior en Allotjament, emparat per la LOGSE, quedaran autoritzats per a impartir les ensenyances conduents a l'obtenció del títol de Tècnic Superior en Gestió d'Allotjaments Turístics emparat per la LOE.

Tercera. Requisits del professorat de centres privats o públics de titularitat diferent de l'administració educativa

El professorat dels centres de titularitat privada o de titularitat pública d'una altra administració diferent de l'educativa que, en la data de entrada en vigor d'esta orde, no tinga els requisits acadèmics exigits en l'article 6 de la present orde podrà impartir els corresponents mòduls professionals que conformen el present currículum si es troben en algun dels supòsits següents:

a) Professorat que haja impartit docència en els centres especificats en la disposició addicional segona, sempre que dispose per a això dels requisits acadèmics requerits, durant un període de dos cursos acadèmics complets, o, en un altre cas, dotze mesos en períodes continus o discontinus, dins dels quatre cursos anteriors a l'entrada en vigor de la present orde, en el mateix mòdul professional del títol de tècnic superior en Allotjament, emparat per la LOGSE que siga objecte de la convalidació establida en l'annex IV del Reial Decret 1686/2007, de 14 de desembre. L'acreditació docent corresponent podrà sol·licitar-se durant un any a l'entrada en vigor de la present orde.

b) Professorat que dispose d'una titulació acadèmica universitària i de la formació pedagògica i didàctica requerida, i a més acredite una experiència laboral d'almenys tres anys en el sector vinculat a la família professional, realitzant activitats productives o docents en empreses relacionades implícitament amb els resultats d'aprenentatge del mòdul professional.

El procediment que s'ha de seguir per a obtindre l'acreditació docent establida en esta disposició addicional serà el següent:

El professorat que considere reunir els requisits necessaris, ho sol·licitarà a la corresponent direcció territorial d'Educació, adjuntant la documentació següent:

desarrollen y, en todo caso, deberán cumplir los requisitos que se establecen en el artículo 52 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, además de lo establecido en el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, y normas que lo desarrollen.

Artículo 10. Evaluación, promoción y acreditación

Para la evaluación, promoción y acreditación de la formación establecida en esta orden, se atenderá a las normas que expresamente dicte la Conselleria de Educación.

Artículo 11. Adaptación a los distintos tipos y destinatarios de la oferta educativa

La Conselleria de Educación podrá realizar ofertas formativas, de este ciclo formativo, adaptadas a las necesidades específicas de colectivos desfavorecidos o con riesgo de exclusión social y adecuar las enseñanzas del mismo a las características de los distintos tipos de oferta educativa con objeto de adaptarse a las características de los destinatarios.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Calendario de implantación

La implantación del currículo objeto de regulación de la presente orden tendrá lugar en el curso escolar 2009-2010, para las enseñanzas correspondientes al curso primero, y en el curso 2010-2011, para las del segundo curso. Simultáneamente, en los mismos años académicos, dejarán de impartirse las correspondientes al primer y segundo cursos de las enseñanzas establecidas para la obtención del título de Técnico Superior en Alojamiento, amparado por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo.

Segunda. Autorización de centros docentes

Todos los centros de titularidad pública o privada ubicados en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana que, en la fecha de entrada en vigor de esta orden, tengan autorizadas enseñanzas conducentes a la obtención del título de Técnico Superior en Alojamiento, amparado por la LOGSE, quedan autorizados para impartir las enseñanzas conducentes a la obtención del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos amparado por la LOE.

Tercera. Requisitos del profesorado de centros privados o públicos de titularidad diferente a la administración educativa

El profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otra administración distinta a la educativa que, en la fecha de entrada en vigor de esta orden, carezca de los requisitos académicos exigidos en el artículo 6 de la presente orden podrá impartir los correspondientes módulos profesionales que conforman el presente currículum si se encuentran en alguno de los siguientes supuestos:

a) Profesorado que haya impartido docencia en los centros especificados en la disposición adicional segunda, siempre que dispusiese para ello de los requisitos académicos requeridos, durante un periodo de dos cursos académicos completos, o en su defecto doce meses en periodos continuos o discontinuos, dentro de los cuatro cursos anteriores a la entrada en vigor de la presente orden, en el mismo módulo profesional del título de Técnico Superior en Alojamiento, amparado por la LOGSE que sea objeto de la convalidación establecida en el anexo IV del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre. La acreditación docente correspondiente podrá solicitarse durante un año a la entrada en vigor de la presente orden.

b) Profesorado que dispongan de una titulación académica universitaria y de la formación pedagógica y didáctica requerida, y además acredite una experiencia laboral de al menos tres años en el sector vinculado a la familia profesional, realizando actividades productivas o docentes en empresas relacionadas implícitamente con los resultados de aprendizaje del módulo profesional.

El procedimiento a seguir para obtener la acreditación docente establecida en esta disposición adicional será el siguiente:

El profesorado que considere reunir los requisitos necesarios, lo sol·licitarà a la correspondiente Direcció Territorial de Educació, adjuntando la siguiente documentación:

- Fotocòpia compulsada del títol acadèmic oficial.
- Documents justificatius de complir els requisits indicats en l'apartat a) i/o b) d'esta disposició addicional.

El/la directora/a territorial, amb un informe previ del seu Servei d'Inspecció Educativa, elevarà proposta de resolució a la Direcció General d'Avaluació, Innovació, Qualitat Educativa i de la Formació Professional, que dictarà una resolució individualitzada respecte d'això. Contra la resolució, la persona interessada podrà presentar recurs d'alçada, en el termini d'un mes des de la seua notificació, davant de la Secretaria Autonòmica d'Educació, punt que haurà de constar en la mencionada resolució. Estes resolucions quedaran inscrites en un registre creat a este efecte.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Procés de transició i drets de l'alumnat que estiga cursant el cicle formatiu establert per a l'obtenció del títol de Tècnic Superior en Allotjament, emparat per la Llei Orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'Ordenació General del Sistema Educatiu

L'alumnat que, en finalitzar el curs escolar 2008-2009, complisca les condicions requerides per a cursar les ensenyances del segon curs del títol de Tècnic Superior en Allotjament, emparat per la LOGSE, i que no haja superat algun dels mòduls professionals del primer curs del mencionat títol, disposarà de dos convocatòries en cada un dels dos anys successius per a poder superar els dits mòduls professionals.

Transcorregut el dit període, en el curs escolar 2011-2012 se li aplicaran les convalidacions, per als mòduls superats, establides en l'article 15.1 del Reial Decret 1686/2007, de 14 de desembre, pel qual s'establix el títol de Tècnic Superior en Gestió d'Allotjaments Turístics, o norma bàsica que el substituïska, regulat per la LOE.

2. A l'alumnat que, en finalitzar el curs escolar 2008-2009, no complisca les condicions requerides per a cursar les ensenyances del segon curs del títol de Tècnic Superior en Allotjament, emparat per la LOGSE, se li aplicaran les convalidacions establides en l'article 15.1 del Reial Decret 1686/2007, de 14 de desembre, pel qual s'establix el títol de Tècnic Superior en Gestió d'Allotjaments Turístics, o norma bàsica que el substituïska, regulat per la LOE.

3. L'alumnat que, en finalitzar el curs escolar 2009-2010, no complisca, per no haver superat el corresponent mòdul professional de Formació en Centres de Treball, les condicions requerides per a obtenir el títol de Tècnic Superior en Allotjament, emparat per la LOGSE, disposarà d'una convocatòria en el següent curs escolar per a poder superar el dit mòdul professional. A l'alumnat que, transcorregut el dit període, no haja obtingut el corresponent títol, se li aplicaran les convalidacions, per als mòduls superats, establides en l'article 15.1 del Reial Decret 1686/2007, de 14 de desembre, pel qual s'establix el títol de Tècnic Superior en Gestió d'Allotjaments Turístics, o norma bàsica que el substituïska, regulat per la Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació.

DISPOSICIONS FINALS

Primera. Aplicació de l'orde

Les direccions generals de la Conselleria d'Educació són autoritzades, en l'àmbit de les seues competències, per a adoptar les mesures i dictar les instruccions necessàries per a l'aplicació del que disposa esta orde.

Segona. Entrada en vigor

Esta orde entrarà en vigor l'endemà de ser publicada en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

València, 29 de juliol de 2009

El conseller d'Educació,
ALEJANDRO FONT DE MORA TURÓN

- Fotocopia compulsada del título académico oficial.
- Documentos justificativos de cumplir los requisitos indicados en el apartado a) y/o b) de esta disposición adicional.

El/la director/a territorial, previo informe de su Servicio de Inspección Educativa, elevará propuesta de resolución a la Dirección General de Evaluación, Innovación, Calidad Educativa y de la Formación Profesional que dictará resolución individualizada al respecto. Contra la resolución, la persona interesada podrá presentar recurso de alzada, en el plazo de un mes desde su notificación, ante la Secretaria Autonómica de Educación, extremo que deberá constar en la mencionada resolución. Estas resoluciones quedarán inscritas en un registro creado al efecto.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Proceso de transición y derechos del alumnado que esté cursando el ciclo formativo establecido para la obtención del título de Técnico Superior en Alojamiento, amparado por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo

1. El alumnado que, al finalizar el curso escolar 2008-2009, cumpla las condiciones requeridas para cursar las enseñanzas del segundo curso del título de Técnico Superior en Alojamiento, amparado por la LOGSE, 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, o norma básica que lo sustituya, regulado por la LOE.

2. Al alumnado que, al finalizar el curso escolar 2008-2009, no cumpla las condiciones requeridas para cursar las enseñanzas del segundo curso del título de Técnico Superior en Alojamiento, amparado por la LOGSE, 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, o norma básica que lo sustituya regulado por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

3. El alumnado que, al finalizar el curso escolar 2009-2010, no cumpla, por no haber superado el correspondiente módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo, las condiciones requeridas para obtener el título de Técnico Superior en Alojamiento, amparado por la LOGSE, dispondrá de una convocatoria en el siguiente curso escolar para poder superar dicho módulo profesional. Al alumnado que, transcurrido dicho periodo, no hubiera obtenido el correspondiente 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, o norma básica que lo sustituya, regulado por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Aplicación de la orden

Se autoriza a las Direcciones Generales de la Conselleria de Educación, en el ámbito de sus competencias, para adoptar las medidas y dictar las instrucciones necesarias para la aplicación de lo dispuesto en esta orden.

Segunda. Entrada en vigor

Esta orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Valencia, 29 de julio de 2009

El conseller de Educación,
ALEJANDRO FONT DE MORA TURÓN

ANNEX I

Mòduls professionals

Mòdul professional: Estructura del mercat turístic

Codi: 0171

Duració: 96 hores

Continguts:

Contextualització del sector turístic:

– Evolució del turisme. Anàlisi del sector a la Comunitat Valenciana i la resta de l'Estat.

– Entitats públiques i privades d'àmbit local, regional, nacional i internacional relacionades amb el sector turístic.

– Valoració de l'activitat turística en el desenvolupament d'un nucli poblacional.

– Valoració de les noves tecnologies com a fonts d'informació i promoció turística.

– Valoració del professional turístic en l'àmbit de la seua professió.

Identificació de les tipologies turístiques i les seues tendències:

– Tipologies turístiques i les seues característiques.

– Localització geogràfica de les principals tipologies turístiques.

– Tendències de les tipologies turístiques nacionals.

– Tendències de les tipologies turístiques internacionals.

Anàlisi de l'oferta turística:

– L'oferta turística.

– La intermediació turística. Canals de distribució.

– Empreses d'allotjaments turístics.

– Els mitjans de transport turístics.

– L'oferta complementària.

– El nucli turístic.

– Importància econòmica del turisme per al nucli turístic.

Caracterització de la demanda turística:

– Elements externs que influeixen en l'elasticitat de la demanda turística.

– Motivacions de la demanda turística.

– Estacionalitat de la demanda. Accions de desestacionalització.

– Tendències actuals de la demanda turística.

– Valoració de la importància de conèixer la clientela com a element dinamitzador de la demanda.

Mòdul professional: Protocol i relacions públiques

Codi: 0172

Duració: 128 hores

Continguts:

Aplicació del protocol institucional:

– Protocol institucional.

– Sistemes d'organització d'invitats.

– Interés per la normativa en matèria de protocol i precedències oficials de l'Estat i de les comunitats autònomes.

– Projecció d'actes protocol·laris.

Aplicació del protocol empresarial:

– Tipus i objectius dels actes protocol·laris empresarials.

– Identificació del públic objectiu i adequació de l'acte.

– Manual protocol·lari i de comunicació d'una empresa.

– Actes protocol·laris empresarials.

– Elaboració del programa i cronograma de l'acte a organitzar.

Aplicació dels fonaments i els elements de les relacions públiques en l'àmbit turístic:

– Aplicació i valoració de les relacions públiques en l'àmbit turístic empresarial i institucional.

– Recursos de les relacions públiques.

– La imatge corporativa.

– L'expressió corporal. La imatge personal. Habilitats socials.

– Tipus d'imatge.

– La imatge del turisme espanyol.

Comunicació amb els clients:

– Procés de la comunicació.

– Comunicació no verbal.

– Comunicació verbal.

– Variables de l'atenció al client.

ANEXO I

Módulos profesionales

Módulo profesional: Estructura del mercado turístico

Código: 0171

Duración: 96 horas

Contenidos:

Contextualización del sector turístico:

– Evolución del turismo. Análisis del sector en la Comunitat Valenciana y resto del Estado.

– 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.

– Tendencias de las tipologías turísticas nacionales.

– Tendencias de las tipologías turísticas internacionales.

Análisis de la oferta turística:

– La oferta turística.

– La intermediación turística. Canales de distribución.

– Empresas de alojamientos turísticos.

– Los medios de transporte turísticos.

– La oferta complementaria.

– El núcleo turístico.

– Importancia económica del turismo para el núcleo turístico.

Caracterización de la demanda turística:

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

– Motivaciones de la demanda turística.

– Estacionalidad de la demanda. Acciones de desestacionalización.

– 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

Duración: 128 horas

Contenidos:

Aplicación del protocolo institucional:

– Protocolo institucional.

– 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.

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.

– Actos protocolarios empresariales.

– Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar.

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

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

– Recursos de las relaciones públicas.

– La imagen corporativa.

– La expresión corporal. La imagen personal. Habilidades sociales.

– Tipos de imagen.

– La imagen del turismo español.

Comunicación con los clientes:

– Proceso de la comunicación.

– Comunicación no verbal.

– Comunicación verbal.

– Variables de la atención al cliente.

- Modalitats d'atenció al client.
- Punts clau d'una bona atenció al client segons la fase de contacte d'este amb l'empresa.
- Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments:
 - Queixes, reclamacions i suggeriments.
 - Principals motius de queixes del client de les empreses d'hostaloria i turisme.
 - Elements d'arreplega de queixes, reclamacions o suggeriments.
 - Fases de la gestió de queixes i reclamacions.
 - Normativa legal vigent en matèria de reclamacions de clients en establiments d'empreses turístiques.
 - Normativa de la Comunitat Valenciana en matèria de consum.
- Actituds d'atenció al client:
 - Actitud de servici al client.
 - Actitud de respecte cap a clients, superiors, personal dependent i companys.
 - Actitud professional.
 - El valor de la discreció dins de l'àmbit laboral.
 - El valor de la imatge corporativa.
- Mòdul professional: Màrqueting turístic
- Codi: 0173
- Duració: 128 hores
- Continguts:
 - Caracterització del màrqueting turístic:
 - Màrqueting. Concepte i terminologia bàsica.
 - Màrqueting turístic.
 - Relació amb el sector de l'hostaloria i el turisme.
 - Característiques dels servicis i productes turístics.
 - Evolució de la funció del màrqueting: orientació cap al consumidor.
 - Enfocaments de la direcció del màrqueting.
 - El futur del màrqueting.
 - Interpretació de la segmentació de mercats turístics:
 - Concepte de segmentació i la seua utilitat.
 - Requisits perquè la segmentació siga efectiva.
 - Variables de segmentació més utilitzades en turisme.
 - Aplicació de la segmentació al disseny de l'estratègia comercial de les empreses turístiques.
 - Tipus d'estratègies de cobertura del mercat.
 - Posicionament en el mercat: Conceptes. Estratègies. Mètodes.
- Mapes perceptuals.
- Instruments comercials i compatibilitat dels segments.
- Identificació del màrqueting-mix i els seus elements:
 - Producte, preu, distribució/comercialització i promoció.
 - Definició, aplicació i estratègies.
 - El producte-servici. Nivells i elements.
 - La «servucció».
 - El cicle de vida del producte i de les destinacions turístiques.
 - Desenvolupament i llançament dels nous productes turístics.
 - Polítiques de marques en el sector turístic.
 - Polítiques de preus en el sector turístic: condicionants i mètodes de fixació de preus.
 - La promoció turística en el mix promocional: la publicitat, les relacions públiques, les promocions de vendes/merchandising, les fires turístiques, work shops, fam-trips i altres.
- Anàlisi de les noves tecnologies aplicades al màrqueting turístic:
 - Màrqueting directe en turisme i noves tecnologies.
 - Concepte, evolució, elements i principis de màrqueting en Internet.
 - Creació i manteniment de bases de dades.
 - Objectius generals del desenvolupament d'una base de dades de màrqueting.
 - Màrqueting directe. Factors que influeixen en la seua expansió.
 - Materials de suport i de desenvolupament de polítiques de màrqueting directe.
 - El màrqueting directe i el seu desenvolupament.
- Caracterització del pla de màrqueting:
 - Pla de màrqueting. Elements i finalitat.

- Modalidades de atención al cliente.
- Puntos clave de una buena atención al cliente según la fase de contacto de este con la empresa.
- Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias:
 - Quejas, reclamaciones y sugerencias.
 - Principales motivos de quejas del cliente de las empresas de hostelería y turismo.
 - Elementos de recogida de quejas, reclamaciones o sugerencias.
 - Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.
 - Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.
 - Normativa de la Comunidad Valenciana en materia de consumo.
- Actitudes de atención al cliente:
 - Actitud de servicio al cliente.
 - Actitud de respeto hacia clientes, superiores, personal dependiente y compañeros.
 - Actitud profesional.
 - El valor de la discreción dentro del ámbito laboral.
 - El valor de la imagen corporativa.
- Módulo profesional: Marketing turístico
- Código: 0173
- Duración: 128 horas
- 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 turísticos: condicionantes y métodos de fijación de precios.
 - La promoción turística en el mix promocional: la publicidad, las relaciones públicas, las promociones de ventas/merchandising, 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 de 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 de 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.

– Connexions i relacions amb altres àmbits de l'empresa i institucions.

- Anàlisi i previsions sobre els factors de l'entorn.
- Segmentació i públic objectiu.
- Plans d'acció: estratègies i tàctiques.
- Objectius i quotes de vendes.
- Recursos necessaris per a abonar les estratègies i assolir els objectius.

- Seguiment i control del màrqueting.
- Presentació i promoció del pla.
- Auditoria ambiental del pla.

Interpretació del procés de decisió en el consumidor:

- Necessitats i motivacions dels consumidors.
- Fases del procés de decisió.
- Postcompra i fidelització.
- Tendències de consum.
- Els nous consumidors en el sector turístic.
- Benestar i qualitat de vida en el consum.
- Ferramentes de control de la qualitat i la satisfacció del client.

Implementació en empreses del sector turístic.

Caracterització dels criteris de consumerisme:

- El consumerisme.
- Descripció, concepte i característiques.
- L'evolució a Espanya.
- La reacció de l'empresa i la seua resposta.
- Normativa que regula al consumidor i els seus drets a la Unió Europea i a Espanya: legislació genèrica i específica.

- Drets i deures dels consumidors.
- Reclamacions.

Mòdul professional: Direcció d'allotjaments turístics

Codi: 0174

Duració: 224 hores

Continguts:

Coordinació de l'àrea d'allotjament:

– Normativa estatal i autonòmica d'establiments d'allotjament turístic.

- Procés de planificació.
- Ferramentes d'anàlisi i de presa de decisions empresarials.
- Concepte d'organització empresarial.
- Principis, sistemes i tipus d'organització.
- Departamentalització.
- Estructures organitzatives.
- Organigrames.
- Descripció de llocs de treball.

Determinació de la rendibilitat econòmica i financera de projectes menors d'inversió empresarial:

- Classificació del patrimoni.
- Anàlisi financera.
- Estructura financera de l'empresa.
- Procés d'inversió.
- Valoració i selecció d'inversions.
- Fonts de finançament empresarial. Pròpies (autofinançament i amortització) i externes.

- Càlcul de costos de les fonts financeres.
- Responsabilitat en la presa de decisions.

Control de l'explotació econòmica:

- Anàlisi de l'estructura d'ingressos i gastos.
- Sistemes estandaritzats de presentació de pressupostos.
- Control de pressupostos.

Control del sistema de gestió de la qualitat en els establiments d'allotjaments turístics:

- Principis rectors de la qualitat en el sector turístic.
- Gestió per processos.
- Maneig de les ferramentes de gestió de la qualitat: concepte, evolució, elements i principis rectors de la qualitat en el sector turístic.

- Gestió de processos.
- Cicle de gestió de la qualitat.
- Autoavaluació, planificació de la millora, sistemes indicadors, sistema d'enquesta, sistema de queixes i suggeriments.

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

- Análisis y previsions 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.
- Auditoria 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 de consumerismo:

- 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 la Unión Europea y en España: legislación genérica y específica.

- Derechos y deberes de los consumidores.
- Reclamaciones.

Módulo profesional: Dirección de alojamientos turísticos

Código: 0174

Duración: 224 horas

Contenidos:

Coordinación del área de alojamiento:

– Normativa estatal y autonómica de establecimientos de alojamiento turístico.

- Proceso de planificación.
- Herramientas de análisis y de toma de decisiones empresariales.
- Concepto de organización empresarial.
- Principios, sistemas y tipos de organización.
- Departamentalización.
- Estructuras organizativas.
- Organigramas.
- Descripción de puestos de trabajo.

Determinación de la rentabilidad económica y financiera de proyectos menores de inversión empresarial:

- Clasificación del patrimonio.
- Análisis financiero.
- Estructura financiera de la empresa.
- Proceso de inversión.
- Valoración y selección de inversiones.
- Fuentes de financiación empresarial. Propias (autofinanciación y amortización) y externas.

- Cálculo de costes de las fuentes financieras.
- Responsabilidad en la toma de decisiones.

Control de la explotación económica:

- Análisis de la estructura de ingresos y gastos.
- Sistemas estandarizados de presentación de presupuestos.
- Control de presupuestos.

Control del sistema de gestión de la calidad en los establecimientos de alojamientos turísticos:

- Principios rectores de la calidad en el sector turístico.
- Gestión por procesos.
- Manejo de las herramientas de gestión de la calidad: Concepto, evolución, elementos y principios rectores de la calidad en el sector turístico.

- Gestión de procesos.
- Ciclo de gestión de la calidad.
- Autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas indicadores, sistema de encuesta, sistema de quejas y sugerencias.

Coordinació del sistema de gestió ambiental:
– Anàlisi prèvia a la implantació d'un sistema de gestió mediam-
biental.

- Ompliment de la documentació.
- Plans d'emergència.
- Seguiment i mesurament.
- Gestió de les no-conformitats.
- Sistemes d'auditories: internes i externa.
- Consciència d'una correcta gestió mediambiental en els establi-
ments d'allotjament turístics.

Direcció d'establiments d'allotjament rural:

- Direcció d'establiments d'allotjament rural.
- Gestió ambiental d'establiments rurals.
- El servei en establiments rurals.
- Planificació i organització d'activitats en els establiments.

Mòdul professional: Gestió del departament de pisos

Codi: 0175

Duració: 120 hores

Continguts:

Organització del departament de pisos:
– Models característics d'organització del departament de pisos:
descripció i comparació.

- Organització dels espais físics de les zones de pisos, àrees públi-
ques, bugaderia i llenceria.
- Ubicació i distribució en planta d'equips, màquines i mobiliari.

– Mètodes de treball:

- La planificació del treball.
- Mètodes de millora de la producció.
- Mètodes de mesurament de l'activitat productiva:
- Mesurament de temps: cronometratge.
- Mètodes basats en l'ergonomia.
- Mètodes basats en l'experiència.
- Plans de treball del departament de pisos.
- Recursos humans i materials.
- Confecció d'horaris i torns de treball.
- Càlcul i assignació de temps.
- L'organització i distribució de tasques.

Control de productes, materials i equipaments en el departament
de pisos:

- Mètodes d'identificació de necessitats d'aprovisionament.
- Processos de compres: selecció de proveïdors. Sol·licituds de
compres. Recepció dels productes. Verificació i comprovació de la
comanda.

- Sistemes i processos d'aprovisionament.
- Càlcul dels diferents nivells d'estocs del magatzem.
- Realització d'inventaris.
- Valoració d'existències.
- Importància de l'orde en el magatzem.
- Compliment de les normes de gestió ambiental en el magatzem.

Revisió de l'estat de manteniment de les instal·lacions, mobiliari i
equips:

- Objectius, funcions i relacions amb altres departaments.
- Competències del departament de pisos, àrees públiques, buga-
deria i llenceria en matèria de manteniment d'instal·lacions, equips i
mobiliari.
- Tipus de manteniment: preventiu, correctiu i mixt.
- Elaboració i compliment de documentació. Control del nivell de
conservació de les instal·lacions.
- Normativa de seguretat i higiene laboral.

Supervisió de la neteja i posada al punt de les unitats d'allotjament
i zones comunes:

- Anàlisi i avaluació dels sistemes, processos i mètodes de neteja
d'equips i mobiliari i de tractament de superfícies.
- Aplicacions dels equips i materials bàsics.
- Execució i de control de resultats.
- Programes de neteja de locals, instal·lacions, mobiliari i equips
propis del departament.

Coordinación del sistema de gestión ambiental:
– Análisis previo a la implantación de un sistema de gestión
medioambiental.

- Cumplimentación de la documentación.
- Planes de emergencia.
- Seguimiento y medición.
- Gestión de las no conformidades.
- Sistemas de auditorías: internas y externa.
- Conciencia de una correcta gestión medioambiental en los esta-
blecimientos de alojamiento turísticos.

Dirección de establecimientos de alojamiento rural:

- Dirección de establecimientos de alojamiento rural.
- Gestión ambiental de establecimientos rurales.
- El servicio en establecimientos rurales.
- Planificación y organización de actividades en los establecimien-
tos.

Módulo profesional: Gestión del departamento de pisos

Código: 0175

Duración: 120 horas

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 llenceria.
- Ubicación y distribución en planta de equipos, máquinas y mobi-
liario.

– 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 departa-
mento 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, mobi-
liario y equipos:

- Objetivos, funciones y relaciones con otros departamentos.
- Competencias del departamento de pisos, áreas públicas, lavan-
dería y llencería 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 de la limpieza y puesta a punto de las unidades de alo-
jamiento 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.

– Anàlisi i avaluació de productes de neteja. Rendiments. Condicions per a la seua utilització. Riscos: identificació, causes més comunes i prevenció.

– Aplicació de normes, tècniques i mètodes de seguretat, higiene, neteja i manteniment en l'ús de locals, instal·lacions, mobiliari, equips i materials propis del departament de pisos, àrees públiques, bugaderia i llenceria.

– Organització i funcionament del subdepartament de bugaderia i llenceria.

– Procediments de baixes i descarts.

– Establiment de rutines de manteniment preventiu.

– Coordinació dels processos de llavat, planxament i costura.

– Administració de la bugaderia. Control diari de la producció.

Control de consum de subministraments. Rendibilitat del departament de bugaderia. Documents de control.

– Pulcritud i orde en la realització dels processos de pisos, bugaderia i llenceria.

Supervisió de la decoració i ambientació de l'àrea d'allotjament i zones comunes:

– Identificació d'estils i tendències arquitectòniques del mobiliari de pisos i àrees públiques.

– Classificació, descripció i mesures bàsiques del mobiliari segons característiques, funcions, aplicacions, tipus i categoria de l'allotjament.

– Ubicació i distribució.

– Recursos i tipus de decoració. Ambientació musical. Sistemes d'il·luminació. Aplicacions.

– Revestiments, estores i cortines: classificació, caracterització segons tipus, categoria i fórmula d'allotjament.

– Tècniques decoratives: classificació, descripció i aplicació.

Decoració floral i fruïter: anàlisi de tècniques i aplicacions.

– Valoració de les tècniques de decoració i ambientació en els establiments d'allotjament turístics. Valoració de les noves tendències, estils i disseny de les empreses d'allotjaments turístics.

Mòdul professional: Recepció i reserves

Codi: 0176

Duració: 160 hores

Continguts:

Supervisió del departament de recepció:

– Organització del departament de recepció.

– Aplicació de tècniques de negociació a l'hora d'organitzar i gestionar els recursos humans, materials i econòmics.

– Descripció de les relacions del cap de recepció amb altres caps de departament i direcció de l'establiment d'allotjament turístic.

– Dinamització de les reunions a l'hora d'organitzar i controlar les activitats de recepció.

– Control del personal.

– Adaptació al context a l'hora de controlar, organitzar i innovar el departament de recepció.

Optimització de l'ocupació de l'establiment:

– Objectius, funcions i tasques del subdepartament de reserves.

– Oferta en els establiments d'allotjament turístics.

– Contractes d'allotjament. Negociació.

– Disseny de tarifes segons fonts de reserves, clients, nivell d'ocupació.

– Procediment de presa de reserves. Individuals, grups.

– Cancel·lació, modificació i penalitzacions.

– Control de l'ocupació. Overbooking. Sobreocupació.

– Llistes de reserves.

– Sistemes informàtics de gestió de reserves.

– Documentació de reserves. Gestió i informació interdepartamental.

– Normativa legal sobre preus, garanties i reserves.

Formalització d'operacions prèvies a l'entrada del client:

– Overbooking.

– Valoració d'una correcta gestió de l'ocupació.

– Sobreocupació.

– Non-shows.

– Anàlisi 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 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 fruïter: 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

Duración: 160 horas

Contenidos:

Supervisión del departamento de recepción:

– Organización del departamento de recepción.

– 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.

– Dinamización de las reuniones a la hora de organizar y controlar las actividades de recepción.

– Control del personal.

– Adaptación al contexto a la hora de controlar, organizar e innovar el departamento de recepción.

Optimización de la ocupación del establecimiento:

– Objetivos, funciones y tareas del subdepartamento de reservas.

– Oferta en los establecimientos de alojamiento turísticos.

– 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.

– Control de la ocupación. Overbooking. Sobreocupación.

– Listados de reservas.

– Sistemas informáticos de gestión 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:

– Overbooking.

– Valoración de una correcta gestión de la ocupación.

– Sobreocupación.

– Non-shows.

- Criteris de funcionalitat a l'hora d'assignar unitats d'allotjament.
- Procediments d'admissió de clients amb reserves o sense.
- Registre de clients.
- Tipus d'informació al client.
- Normativa legal aplicable.
- Control i realització d'operacions originades durant l'estada del client:
 - Planning. Rack. Slip.
 - Modificació dels servicis contractats.
 - Procediments i servicis de recepció i conselleria.
 - Registre i valoració de consums.
 - Empatia en la prestació de servicis durant l'estada del client.
- Control i realització d'operacions relatives a l'eixida del client:
 - Informació als departaments afectats per l'eixida de clients.
 - Comptes de facturació. Càrrecs. Abonaments. Mixtos.
 - Sistemes de cobrament.
 - Polítiques de crèdit.
 - Aplicació de la normativa legal relativa al pagament i cobrament en general i del sector turístic en particular.
 - Diligència en les operacions de cobrament.
 - Processos de post-estada del client i valoració des d'un punt de vista comercial i de fidelització.
 - Control dels sistemes de seguretat en els establiments d'allotjament turístic:
 - El servicis de seguretat.
 - Identificació i descripció dels procediments i instruments per a la prevenció de riscos.
 - Procediments en cas d'emergència.
 - Assegurances. Riscos que cobrixen.
 - La normativa legal en matèria de seguretat i prevenció en establiments d'allotjament turístic.
 - Mòdul professional: Recursos humans en l'allotjament
Codi: 0177
Duració: 96 hores
Continguts:
Selecció de personal:
 - Planificació de plantilles en les empreses d'allotjaments turístics.
 - Disseny de processos de previsió de personal.
 - Mètodes de definició de llocs de treball en les empreses d'hostaleria i turisme.
 - Selecció de treballadors. Mètodes.
 - Establiment d'àrees de responsabilitat, funcions i tasques del personal dependent.
 - Mesurament i avaluació de temps de treball.
 - Principis deontològics característics en el marc de cada departament o àrea de l'establiment.
 - Utilització eficient de les ferramentes de planificació i previsió de plantilles.
 - Respecte i valoració de les opinions dels diferents responsables departamentals.
 - Planificació de recursos humans:
 - Planificació i avaluació de la integració del personal de nova incorporació.
 - Normativa laboral.
 - Identificació de les tècniques de direcció.
 - Ferramentes de gestió de personal.
 - Tècniques de comunicació: recepció i emissió d'instruccions i informació, intercanvi d'idees i opinions.
 - Valoració de les opinions dels membres de l'equip de treball.
 - Foment de la participació en l'aportació d'idees, opinions i suggeriments del personal dependent.
 - Assignació de tasques i plans de treball.
 - Presa de decisions. Lideratge i tècniques de direcció.
 - Motivació. Disseny de polítiques d'incentius a la producció.

- Criterios de funcionalidad a la hora de asignar unidades de alojamiento.
- Procedimientos de admisión de clientes con o sin reservas.
- Registro de clientes.
- Tipos de información al cliente.
- Normativa legal aplicable.
- Control y realización de operaciones originadas durante la estancia del cliente:
 - Planning. Rack. Slip.
 - Modificación de los servicios contratados.
 - Procedimientos y servicios de recepción y consejería.
 - 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:
 - Información a los departamentos afectados por la salida de clientes.
 - Cuentas de facturación. Cargos. Abonos. Mixtos.
 - Sistemas de cobro.
 - Políticas de crédito.
 - Aplicación de la normativa legal relativa al pago y cobro en general y del sector turístico en particular.
 - Diligencia en las operaciones de cobro.
 - Procesos de post-estancia del cliente y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.
 - Control de los sistemas de seguridad en los establecimientos de alojamiento turístico:
 - El servicio de seguridad.
 - Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos.
 - Procedimientos en caso de emergencia.
 - Seguros. Riesgos que cubren.
 - La normativa legal en materia de seguridad y prevención en establecimientos de alojamiento turístico.
 - Módulo profesional: Recursos humanos en el alojamiento
Código: 0177
Duración: 96 horas
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:
 - 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.

Integració del personal dependent a l'estructura organitzativa:

– Definició i objectius de l'organització dels recursos humans.

– Integració en les necessitats del grup dels objectius, polítiques o directrius empresarials.

– Manuals d'acollida del personal de nova incorporació per àrees o departaments.

– Disseny de programes d'adaptació.

– Programes de formació: anàlisi, comparació i propostes.

– Descripció i selecció d'objectius a aconseguir i avaluació de l'exercici professional.

– Tècniques de comunicació i motivació adaptades a la integració del personal.

Direcció de personal:

– Funcions més representatives per departaments. Sistemes d'assignació de funcions entre el personal dependent. Disseny de torns segons variables. Rangos.

– Definició i assignació entre el personal dependent.

– Elaboració de quadrants d'horaris i dies lliures.

– Planificació del calendari de vacances. Rigor en el disseny i l'assignació de funcions, torns, horaris, rangs i calendari de vacances.

– Resolució de conflictes laborals de caràcter circumstancial.

Mòdul professional: Comercialització d'esdeveniments

Codi: 0178

Duració: 100 hores

Continguts:

Comercialització d'esdeveniments:

– Servicis que componen cada esdeveniment.

– Disseny de preus per a cada esdeveniment.

– Distribució de l'oferta.

– Avaluació de les accions comercials programades.

– Maneig de bases de dades de clients i proveïdors de servicis externs.

– Creativitat en el disseny de la comercialització.

– Noves tendències en esdeveniments.

Organització del departament de comercialització d'esdeveniments:

– Gestió de control per objectius.

– Gestió per processos.

– Grups de treball.

– Càlcul de nivells òptims de venda de cada producte ofert.

– Selecció de proveïdors.

– Integració del treball individual en el col·lectiu.

Planificació d'esdeveniments:

– Modalitats d'organització d'esdeveniments.

– Tècniques i procediments de negociació.

– Contractació de servicis externs.

– Pressupost general de l'esdeveniment i servici per servici.

– Gestió documental.

– Pulcritud i sistemàtica del treball realitzat.

– Sistemes de muntatge en funció de l'esdeveniment a organitzar.

Supervisió d'esdeveniments:

– Mètodes de supervisió i control de servicis.

– Marxandatge.

– Disseny de mètodes d'autorització i confirmació de servicis extras, (targeta full credit, bo, polsera, etc.).

– Sistemes de control d'accés als esdeveniments organitzats.

– Disseny de qüestionaris d'avaluació.

Control del tancament d'esdeveniments:

– Tancament de l'esdeveniment realitzat.

– Control i anàlisi de fidelització de clients.

– Tabulació i processament de la informació proporcionada pels qüestionaris de satisfacció.

– Documentació comptable.

– Atencions postvenda.

Mòdul professional: Anglès

Codi: 0179

Duració: 96 hores

Continguts:

Integración del personal dependiente a la estructura organitzativa:

– 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 y asignación de funciones, turnos, horarios, rangos y calendario de vacaciones.

– Resolución de conflictos laborales de carácter circumstancial.

Módulo profesional: Comercialización de eventos

Código: 0178

Duración: 100 horas

Contenidos:

Comercialización de eventos:

– Servicios que componen cada evento.

– Diseño de precios para cada evento.

– Distribución de la oferta.

– Evaluación de las acciones comerciales programadas.

– Manejo de 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:

– Gestión de control por objetivos.

– Gestión por procesos.

– Grupos de trabajo.

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

– Selección de proveedores.

– Integración del trabajo individual en el colectivo.

Planificación de eventos:

– Modalidades de organización de eventos.

– Técnicas y procedimientos de negociación.

– Contratación de servicios externos.

– Presupuesto general del evento y servicio por servicio.

– Gestión documental.

– Pulcritud y sistemática del trabajo realizado.

– Sistemas de montaje en función del evento a organizar.

Supervisión de eventos:

– Métodos de supervisión y control de servicios.

– Merchandising.,

– Diseño de métodos de autorización y confirmación de servicios extras, (tarjeta full credit, bono, pulsera, etc...).

– Sistemas de control de acceso a los eventos organizados.

– Diseño de cuestionarios de evaluación.

Control del cierre de eventos:

– Cierre del evento operado.

– Control y análisis de fidelización de clientes.

– Tabulación y procesado de la información proporcionada

– por los cuestionarios de satisfacción.

– Documentación contable.

– Atenciones post-venta.

Módulo Profesional: Inglés

Código: 0179

Duración: 96 horas

Contenidos:

Anàlisi de missatges orals:

- Comprensió de missatges professionals i quotidians.
- Missatges directes, telefònics, radiofònics, gravats.
- Terminologia específica del sector de la gestió de l'allotjament.
- Idees principals i secundàries.
- Recursos gramaticals: temps verbals, preposicions, locucions, expressió de la condició i dubte, ús de la veu passiva, oracions de relatiu, estil indirecte, verbs modals...
- Altres recursos lingüístics: acords i desacords, hipòtesis i especulacions, opinions i consells, persuasió i advertència.
- Diferents accents de llengua oral.

Interpretació de missatges escrits:

- Comprensió de missatges, textos, articles bàsics professionals i quotidians:
- Suports telemàtics: fax, correu electrònic, burofax.
- Terminologia específica del sector turístic.
- Idees principals i idees secundàries.
- Recursos gramaticals: temps verbals, preposicions; ús de la veu passiva, oracions de relatiu, estil indirecte, verbs modals...

- Relacions lògiques: oposició, concessió, comparació, condició, causa, finalitat, resultat.
- Relacions temporals: anterioritat, posterioritat, simultaneïtat.

Producció de missatges orals:

- Missatges orals:
- Registres utilitzats en l'emissió de missatges orals.
- Terminologia específica del sector turístic.
- Recursos gramaticals: temps verbals, preposicions, locucions, expressió de la condició i el dubte, ús de la veu passiva, oracions de relatiu, estil indirecte, verbs modals...
- Altres recursos lingüístics: acords i desacords, hipòtesis i especulacions, opinions i consells, persuasió i advertència.
- Fonètica. Sons i fonemes vocàlics i les seues combinacions, i sons i fonemes consonàntics i les seues agrupacions.
- Marcadors lingüístics de relacions socials, normes de cortesia i diferències de registre.
- Manteniment i seguiment del discurs oral:
- Presa, manteniment i cessió del torn de paraula.
- Suport, demostració d'enteniment, petició d'aclariment, etc.

- Entonació com a recurs de cohesió del text oral: ús dels patrons d'entonació.

Emissió de textos escrits:

- Expressió i compliment de missatges i textos professionals i quotidians:
- Currículum vitae i suports telemàtics: fax, correu electrònic, burofax.

- Terminologia específica del sector de la restauració.
- Idea principal i secundàries.
- Recursos gramaticals: temps verbals, preposicions, phrasal verbs, verbs modals, locucions, ús de la veu passiva, oracions de relatiu, estil indirecte.
- Relacions lògiques: oposició, concessió, comparació, condició, causa, finalitat, resultat.
- Have something done.
- Nexes: although, even if, in spite of, despite, however, in contrast...
- Derivació: sufixos per a formar adjectius i substantius.
- Relacions temporals: anterioritat, posterioritat, simultaneïtat.

- Coherència textual:
- Adequació del text al context comunicatiu.
- Tipus i format de text.
- Varietat de llengua. Registre.
- Selecció lèxica, d'estructures sintàctiques i de contingut rellevant.
- Inici del discurs i introducció del tema. Desenrotllament i expansió:
- Exemplificació.

Análisis de mensajes orales:

- Comprensió de mensajes profesionales y cotidianos.
- Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.
- Terminología específica del sector de la gestión del alojamiento.
- 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 modales...
- Otros recursos lingüísticos: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
- Diferentes acentos de lengua oral.

Interpretación de mensajes escritos:

- Comprensió de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos:
- Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
- Terminología específica del sector turístico.
- Ideas principales e ideas secundarias.
- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones; 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.
- Terminología específica del sector turístico.
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales...
- Otros recursos lingüísticos: 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 cortesia y diferencias de registro.
- Mantenimiento y seguimiento 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:

- Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos:
- Currículum vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.

- Terminología específica del sector de la restauración.
- Idea principal y secundarias.
- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
- Have something done.
- Nexos: although, even if, in spite of, despite, however, in contrast...
- Derivación: sufijos para formar adjetivos y sustantivos.
- 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.

- Conclusió i resum del discurs.
- Ús dels signes de puntuació.
- Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països de llengua anglesa:
 - Valoració de les normes socioculturals i protocol·làries en les relacions internacionals.
- Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socioprofessional a fi de projectar una bona imatge de l'empresa.

- Reconeixement de la llengua estrangera per a aprofundir en coneixements que siguen d'interès al llarg de la vida personal i professional.

- Ús de registres adequats segons el context de la comunicació, l'interlocutor i la intenció dels interlocutors.

Mòdul professional: Segona llengua estrangera

Codi: 0180

Duració: 120 hores

Continguts:

Reconeixement de missatges orals:

- Comprensió de missatges orals en situacions diverses: habituals, personals i professionals.

- Missatges senzills directes, telefònics i gravats.

- Terminologia específica del sector turístic.

- Idees principals.

- Recursos gramaticals: estructura de l'oració, temps verbals, nexes.

- Altres recursos lingüístics: acords i desacords, opinions i consells.

Interpretació de missatges escrits:

- Comprensió global de documents senzills relacionats amb situacions tant de la vida professional com quotidiana (fulls de reclamacions, queixes, sol·licituds de reserva, qüestionari de satisfacció, entre altres).

- Terminologia específica del sector turístic.

- Idees principals.

- Síntesi d'idees al llegir documents escrits (correus electrònics, faxos, reclamacions, entre altres).

- Recursos gramaticals: estructura de l'oració, temps verbals, nexes.

- Relacions temporals bàsiques: anterioritat, posterioritat, simultaneïtat.

Producció de missatges orals:

- Creació de la comunicació oral:

- Registres utilitzats en l'emissió de missatges orals.

- Participació en conversacions i exposicions relatives a situacions de la vida professional.

- Terminologia específica del sector turístic.

- Expressió fònica, entonació i ritme.

- Marcadors lingüístics de relacions socials, normes de cortesia i diferències de registre.

- Aplicació d'estructures típiques i fonamentals formals (estructura de l'oració, temps verbals i nexes).

- Fonètica. Expressió fònica, entonació i ritme.

- Manteniment i seguiment del discurs oral:

- Presa, manteniment i cessió del torn de paraula.

- Suport, demostració d'enteniment, petició d'aclariment, etc.

- Utilització de recursos lingüístics i semàntics (sinonímia).

- Entonació com a recurs de cohesió del text oral: ús dels patrons d'entonació.

Elaboració de textos escrits:

- Redacció de documents «model» específics relacionats amb aspectes professionals:

- Currículum vitae i suports telemàtics: fax, correu electrònic, burofax.

- Terminologia específica, seleccionant l'accepció correcta en el diccionari tècnic segons el context.

- Aplicació d'estructures típiques i fonamentals formals (estructura de l'oració, temps verbals i nexes).

- Conclusión y resumen del discurso.

- Uso de los signos de puntuación.

- Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua 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 socioprofessional 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: Segunda lengua extranjera

Código: 0180

Duración: 120 horas

Contenidos:

Reconocimiento de mensajes orales:

- Comprensió 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.

Interpretación de mensajes escritos:

- Comprensió 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.

- Relaciones temporales básicas: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Producción 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.

- Expresión fónica, entonación y ritmo.

- Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesia 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 (sinonímia).

- 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:

- Currículum 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).

- Relacions temporals bàsiques: anterioritat, posterioritat, simultaneïtat.
- Aplicació de fórmules i estructures fetes utilitzades en la comunicació escrita:
 - Fórmules epistolars: Estructures d'encapçalament, desenvolupament i comiat.
 - Estructura d'un correu electrònic, fax, burofax, així com d'altres documents estàndard.
 - Coherència textual
 - Tipus i format de text:
 - Selecció lèxica d'estructures sintàctiques i de contingut rellevant.
- Ús dels signes de puntuació.
- Aplicació d'actituds i comportaments professionals en situacions de comunicació:
 - Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països la llengua dels quals s'estudia.
 - Valoració de les normes socioculturals i protocol·làries en les relacions internacionals.
 - Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socioprofessional a fi de projectar una bona imatge de l'empresa.
 - Reconeixement de la llengua estrangera per a aprofundir en coneixements que resulten d'interès al llarg de la vida personal i professional.
 - Ús de registres adequats segons el context de la comunicació, l'interlocutor i la intenció dels interlocutors.
- Mòdul professional: Projecte de gestió d'allotjament turístic
- Codi: 0181
- Duració: 40 hores
- Continguts:
 - Identificació de l'organització de l'empresa i de les funcions dels llocs de treball:
 - Estructura i organització empresarial del sector d'allotjaments turístics.
 - Activitat de l'empresa i la seua ubicació en el sector d'allotjaments turístics.
 - Organigrama de l'empresa. Relació funcional entre departaments
 - Tendències del sector: productives, econòmiques, organitzatives, d'ocupació i altres.
 - Procediments de treball en l'àmbit de l'empresa. Sistemes i mètodes de treball.
 - Determinació de les relacions laborals excloses i relacions laborals especials.
 - Conveni col·lectiu aplicable a l'àmbit professional.
 - La cultura de l'empresa: imatge corporativa.
 - Sistemes de qualitat i seguretat aplicables en el sector.
- Elaboració d'avantprojectes relacionats amb el sector d'allotjaments turístics:
 - Anàlisi de la realitat local, de l'oferta empresarial del sector a la zona i del context en què es desenvoluparà el mòdul professional de Formació en centres de treball.
 - Recopilació d'informació.
 - Estructura general d'un projecte.
 - Elaboració d'un guió de treball.
 - Planificació de l'execució del projecte: objectius, continguts, recursos, metodologia, activitats, temporalització i avaluació.
 - Viabilitat i oportunitat del projecte.
 - Revisió de la normativa aplicable.
- Execució de projectes:
 - Seqüenciació d'activitats.
 - Elaboració d'instruccions de treball.
 - Elaboració d'un pla de prevenció de riscos.
 - Documentació necessària per a l'execució del projecte.
 - Compliment de normes de seguretat i ambientals.
 - Indicadors de garantia de la qualitat de projectes.
- Avaluació de projectes:
 - Proposta de solucions als objectius plantejats en el projecte i justificació de les seleccionades

- Relaciones temporales básicas: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
- 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 cuya lengua se estudia.
 - Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
 - Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofessional 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
- Duración: 40 horas
- Contenidos:
 - Identificación de la organización de la empresa y de las funciones de los puestos de trabajo.
 - Estructura y organización empresarial del sector de alojamientos turísticos.
 - Actividad de la empresa y su ubicación en el sector de alojamientos turísticos.
 - 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 alojamientos turísticos:
 - Análisis de la realidad local, de la oferta empresarial del sector 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.

- Definició del procediment d'avaluació del projecte.
 - Determinació de les variables susceptibles d'avaluació.
 - Documentació necessària per a l'avaluació del projecte.
 - Control de qualitat de procés i producte final.
 - Registre de resultats.
- Mòdul professional: Formació i orientació laboral
Codi: 0182
Duració: 96 hores
Continguts:
- Busca activa d'ocupació:
- Valoració de la importància de la formació permanent per a la trajectòria laboral i professional del tècnic superior en Allotjaments Turístics.
 - Anàlisi dels interessos, aptituds i motivacions personals per a la carrera professional.
 - Identificació d'itineraris formatius relacionats amb el tècnic superior en Allotjaments Turístics.
 - Definició i anàlisi del sector professional del tècnic superior en Allotjaments Turístics. Planificació de la mateixa carrera: establiment d'objectius a mitjà i llarg termini.
 - Procés de busca d'ocupació en empreses del sector.
 - Oportunitats d'aprenentatge i ocupació a Europa. Europass (elaborat en una segona llengua europea), Ploteus, Erasmus.
 - Tècniques i instruments de busca d'ocupació: fonts d'informació i reclutament. Tècniques per a la selecció i organització de la informació.
 - Carta de presentació. Currículum vitae. Tests psicotècnics. Entrevista de treball.
 - Valoració d'altres possibilitats d'inserció: autoocupació i accés a la funció pública.
 - El procés de presa de decisions.
- Gestió del conflicte i equips de treball:
- Valoració dels avantatges i inconvenients del treball en equip per a l'eficàcia de l'organització.
 - Concepte d'equip de treball.
 - Tipus d'equips en els allotjaments turístics segons les funcions que exercixen.
 - Característiques d'un equip de treball eficaç.
 - La participació en l'equip de treball. Anàlisi dels diferents rols dels participants.
 - Etapes de formació dels equips de treball.
 - Tècniques de dinamització de grups.
 - Definició del conflicte: característiques, fonts i etapes del conflicte.
 - Causes del conflicte en el món laboral.
 - Mètodes per a la resolució o supressió del conflicte. Negociació; mediació, conciliació i arbitratge.
- Contracte de treball:
- El Dret del Treball. Fonts del Dret del Treball, en especial, el conveni col·lectiu.
 - Anàlisi de la relació laboral individual.
 - Relacions laborals excloses i relacions laborals especials. Noves formes de regulació del treball.
 - Intervenció dels organismes públics en les relacions laborals.
-
- Drets i deures derivats de la relació laboral.
 - El contracte de treball: característiques, contingut mínim, formalització i període de prova.
 - Modalitats de contractes de treball i mesures de foment de la contractació. ETT.
 - Temps de treball: jornada, descans, vacances, permisos, hores extraordinàries, festius, horaris...
 - Condicions de treball relacionades amb la conciliació de la vida laboral i familiar.
 - Salari: estructura del salari, SMI, FOGASA, rebut de salaris.
-
- Modificació, suspensió i extinció del contracte de treball. Liquidació.
 - Representació dels treballadors: representants unitaris i sindicals.

- 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
Duración: 96 horas
Contenidos:
- Búsqueda activa de empleo:
- Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del Técnico Superior en Alojamientos turísticos.
 - Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.
 - Identificación de itinerarios formativos relacionados con el Técnico Superior en Alojamientos Turísticos.
 - Definición y análisis del sector profesional del Técnico Superior en Alojamientos turísticos. Planificación de la propia carrera: establecimiento de objetivos a medio y largo plazo.
 - Proceso de búsqueda de empleo en empresas del sector.
 - Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa. Europass (elaborado en una segunda lengua europea), Ploteus, Erasmus.
 - Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo: fuentes de información y reclutamiento. Técnicas para la selección y organización de la información.
 - Carta de presentación. Currículum Vitae. Tests psicotécnicos. Entrevista de trabajo.
 - Valoración de otras posibilidades de inserción: autoempleo y acceso a la función pública.
 - El proceso de toma de decisiones.
- Gestión del conflicto y equipos de trabajo:
- Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo para la eficacia de la organización.
 - Concepto de equipo de trabajo.
 - Tipos de equipos en los alojamientos turísticos según las funciones que desempeñan.
 - Características de un equipo de trabajo eficaz.
 - La participación en el equipo de trabajo. Análisis de los diferentes roles de los participantes.
 - Etapas de formación de los equipos de trabajo.
 - Técnicas de dinamización de grupos.
 - Definición del conflicto: características, fuentes y etapas del conflicto.
 - Causas del conflicto en el mundo laboral.
 - Métodos para la resolución o supresión del conflicto. Negociación; mediación, conciliación y arbitraje.
- Contrato de trabajo:
- El Derecho del Trabajo. Fuentes del Derecho del Trabajo, en especial, el convenio colectivo.
 - Análisis de la relación laboral individual.
 - Relaciones laborales excluidas y relaciones laborales especiales. Nuevas formas de regulación del trabajo.
 - Intervención de los organismos públicos en las relaciones laborales.
 - Derechos y deberes derivados de la relación laboral.
 - El contrato de trabajo: características, contenido mínimo, formalización y período de prueba.
 - Modalidades de contratos de trabajo y medidas de fomento de la contratación. ETT.
 - Tiempo de trabajo: jornada, descanso, vacaciones, permisos, horas extraordinarias, festivos, horarios...
 - Condiciones de trabajo relacionadas con la conciliación de la vida laboral y familiar.
 - Salario: estructura del salario, SMI, FOGASA, recibo de salarios.
 - Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo. Finiquito.
 - Representación de los trabajadores: representantes unitarios y sindicales.

- Negociació col·lectiva.
- Anàlisi d'un conveni col·lectiu aplicable a l'àmbit professional del tècnic superior en Allotjaments Turístics.
- Conflictes col·lectius de treball.
- Noves formes d'organització del treball: subcontractació, tele treball...
- Beneficis per als treballadors en les noves organitzacions: flexibilitat, beneficis socials...
- Plans d'igualtat.
- Seguretat Social, ocupació i desocupació:
 - El sistema de Seguretat Social com a principi bàsic de solidaritat social.
 - Estructura del sistema de Seguretat Social: nivells de protecció; règims especials i general.
 - Determinació de les principals obligacions dels empresaris i els treballadors en matèria de Seguretat Social: afiliació, altes, baixes i cotització.
 - L'acció protectora de la Seguretat Social: prestacions contributives i no contributives.
 - Concepte i situacions protegibles en la protecció per desocupació: prestació de desocupació; subsidi; renda activa d'inserció.
- Avaluació de riscos professionals:
 - La cultura preventiva: integració en l'activitat i organització de l'empresa.
 - Valoració de la relació entre treball i salut. Normativa reguladora.
- El risc professional.
- El dany laboral: AT, EP, altres patologies.
- Tècniques de prevenció.
- Anàlisi de factors de risc.
- L'avaluació de riscos en l'empresa com a element bàsic de l'activitat preventiva. Metodologia d'avaluació.
- Anàlisi de riscos lligats a les condicions de seguretat.
- Anàlisi de riscos lligats a les condicions ambientals.
- Anàlisi de riscos lligats a les condicions ergonòmiques i psicosocials.
- Riscos específics en el sector turístic.
- Determinació dels possibles danys a la salut del treballador que poden derivar-se de les situacions de risc detectades.
- Planificació de la prevenció de riscos a l'empresa:
 - Drets i deures en matèria de prevenció de riscos laborals.
- Responsabilitats en matèria de prevenció de riscos laborals.
- Modalitats d'organització de la prevenció a l'empresa.
- Auditories internes i externes.
- Representació dels treballadors en matèria preventiva.
- Organismes públics relacionats amb la prevenció de riscos laborals: OIT, Agència Europea de Seguretat i salut laboral, INSHT, Inspecció de treball, INVASSAT.
- Gestió de la prevenció a l'empresa.
- Planificació de la prevenció a l'empresa.
- Investigació, notificació i registre d'accidents de treball.
- Índexs de sinistralitat laboral.
- Plans d'emergència i d'evacuació en entorns de treball.
- Elaboració d'un pla d'emergència en una empresa d'allotjaments turístics.
- Aplicació de mesures de prevenció i protecció en l'empresa:
 - Determinació de les mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva.
 - Protocol d'actuació davant d'una situació d'emergència.
 - Primers auxilis: concepte, aplicació de tècniques de primers auxilis.
 - Vigilància de la salut dels treballadors.
- Mòdul professional: Empresa i iniciativa emprenedora
- Codi: 0183
- Duració: 60 hores
- Continguts:
- Iniciativa emprenedora:

- Negociación colectiva.
- Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del Técnico Superior en Alojamientos turísticos.
- Conflictos colectivos de trabajo.
- Nuevas formas de organización del trabajo: subcontratación, teletrabajo...
- Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad, beneficios sociales...
- Planes de Igualdad.
- Seguridad Social, empleo y desempleo:
 - El sistema de Seguridad Social como principio básico de solidaridad social.
 - Estructura del sistema de Seguridad Social: niveles de protección; regímenes especiales y general.
 - Determinación de las principales obligaciones de los empresarios y los trabajadores en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.
 - La acción protectora de la Seguridad Social: prestaciones contributivas y no contributivas.
 - Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo: prestación de desempleo; subsidio; renta activa de inserción.
- RETA: obligaciones y acción protectora.
- Evaluación de riesgos profesionales:
 - La cultura preventiva: integración en la actividad y organización de la empresa.
 - Valoración de la relación entre trabajo y salud. Normativa reguladora.
- El riesgo profesional.
- El daño laboral: AT, EP, otras patologías.
- Técnicas de prevención.
- Análisis de factores de riesgo.
- La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva. Metodología de evaluación.
- 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 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.
- Modalidades de organización de la prevención a la empresa.
- Auditorias internas y externas.
- Representación de los trabajadores en materia preventiva.
- Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales: OIT, Agencia Europea de Seguridad y salud laboral, INSHT, Inspección de trabajo, INVASSAT.
- Gestión de la prevención a la empresa.
- Planificación de la prevención a la empresa.
- Investigación, notificación y registro de accidentes de trabajo.
- Índices de siniestralidad laboral.
- Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
- Elaboración de un plan de emergencia en una empresa de alojamientos turísticos.
- 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: concepto, aplicación de técnicas de primeros auxilios.
 - Vigilancia de la salud de los trabajadores.
- Módulo profesional: Empresa e Iniciativa Emprendedora
- Código: 0183
- Duración: 60 horas
- Contenidos:
- Iniciativa emprendedora:

- Innovació i desenvolupament econòmic. Principals característiques de la innovació en l'activitat d'allotjaments turístics (materials, tecnologia, organització de la producció, etc.).
 - Beneficis socials de la cultura emprendedora.
 - El caràcter emprendedor. Factors clau dels emprendedors: iniciativa, creativitat i formació.
 - L'actuació dels emprendedors com a empleats d'una xicoteta i mitjana empresa d'allotjament turístic.
 - L'actuació dels emprendedors com a empresaris d'una xicoteta empresa en el sector d'allotjament turístic.
 - El risc en l'activitat emprendedora.
 - Concepte d'empresari. Requisits per a l'exercici de l'activitat empresarial.
 - Objectius personals versus objectius empresarials.
 - Pla d'empresa: la idea de negoci en l'àmbit d'allotjaments turístics
- Bones pràctiques de cultura emprendedora en l'activitat d'allotjament turístic.
 - L'empresa i el seu entorn:
 - L'empresa com a sistema.
 - Funcions bàsiques de l'empresa.
 - Distintes formes d'organització: avantatges i inconvenients.
 - L'organigrama.
 - L'entorn general de l'empresa: econòmic, social, demogràfic, cultural i mediambiental.
 - Anàlisi de l'entorn general d'una xicoteta i mitjana empresa d'allotjament turístic.
 - L'entorn específic de l'empresa: clients, proveïdors i competència.
 - Anàlisi de l'entorn específic d'una xicoteta i mitjana empresa d'allotjament turístic.
 - L'estudi de mercat.
 - Localització de l'empresa.
 - Pla de màrqueting.
 - Relacions d'una xicoteta i mitjana empresa d'allotjament turístic.
 - Relacions d'una xicoteta i mitjana empresa d'allotjament turístic amb el conjunt de la societat.
 - Contribució d'una xicoteta i mitjana empresa d'allotjament turístic al desenvolupament sostenible.
 - Cultura de l'empresa i imatge corporativa.
 - L'ètica empresarial i els principis ètics d'actuació.
 - La responsabilitat social corporativa.
 - El balanç social.
 - Responsabilitat social i ètica de les empreses d'allotjament turístic.
 - Creació i posada en marxa d'una empresa:
 - Concepte jurídic d'empresa.
 - Tipus d'empresa i elecció de la forma jurídica: responsabilitat, fiscalitat, capital social, dimensió i nombre de socis.
 - Requisits legals mínims exigits per a la constitució de l'empresa, segons la seua forma jurídica.
 - Tràmits administratius per a la constitució d'una empresa.
 - Vies d'assessorament i gestió administrativa externs existents per a posar en marxa una xicoteta i mitjana empresa. La finestra única empresarial.
 - Concepte d'inversió i fonts de finançament.
 - Instruments de finançament bancari.
 - Ajudes, subvencions i incentius fiscals per a empreses d'allotjament turístic.
 - Viabilitat econòmica i viabilitat financera d'una xicoteta i mitjana empresa d'allotjament turístic.
 - Pla d'empresa: elecció de la forma jurídica, estudi de viabilitat econòmica i financera, tràmits administratius i gestió d'ajudes i subvencions.
 - Funció administrativa:
 - Concepte de comptabilitat i nocions bàsiques.
 - Operacions comptables: registre de la informació econòmica d'una empresa.
 - La comptabilitat com a imatge fidel de la situació econòmica.

- Innovación y desarrollo económico. Principales características de la innovación en la actividad de alojamientos turísticos (materiales, tecnología, organización de la producción, etc.).
 - Beneficios sociales de la cultura emprendedora.
 - El carácter emprendedor. factores claves de los emprendedores: iniciativa, creatividad y formación.
 - La actuación de los emprendedores como empleados de una pequeña y mediana empresa de alojamiento turístico.
 - La actuación de los emprendedores como empresarios de una pequeña empresa en el sector de alojamiento turístico.
 - El riesgo en la actividad emprendedora.
 - Concepto de empresario. Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial.
 - Objetivos personales versus objetivos empresariales.
 - Plan de empresa: la idea de negocio en el ámbito de alojamientos turísticos
- Buenas prácticas de cultura emprendedora en la actividad de alojamiento turístico.
 - La empresa y su entorno:
 - La empresa como sistema.
 - Funciones básicas de la empresa.
 - Distintas formas de organización: ventajas e inconvenientes. El organigrama.
 - El entorno general de la empresa: económico, social, demográfico, cultural y medioambiental.
 - Análisis del entorno general de una pequeña y mediana empresa de alojamiento turístico.
 - El entorno específico de la empresa: clientes, proveedores y competencia.
 - Análisis del entorno específico de una pequeña y mediana empresa de alojamiento turístico.
 - El estudio de mercado.
 - Localización de la empresa.
 - Plan de marketing.
 - Relaciones de una pequeña y mediana empresa de alojamiento turístico.
 - Relaciones de una pequeña y mediana empresa de alojamiento turístico con el conjunto de la sociedad.
 - Contribución de una pequeña y mediana empresa de alojamiento turístico al desarrollo sostenible.
 - Cultura de la empresa e imagen corporativa
 - La ética empresarial y los principios éticos de actuación.
 - La responsabilidad social corporativa.
 - El balance social.
 - Responsabilidad social y ética de las empresas de alojamiento turístico.
 - Creación y puesta en marcha de una empresa:
 - Concepto jurídico de empresa.
 - Tipos de empresa y elección de la forma jurídica: responsabilidad, fiscalidad, capital social, dimensión y número de socios.
 - Requisitos legales mínimos exigidos para la constitución de la empresa, según su forma jurídica.
 - Trámites administrativos para la constitución de una empresa.
 - Vías de asesoramiento y gestión administrativa externos existentes para poner en marcha una pequeña y mediana empresa. La ventana única empresarial.
 - Concepto de inversión y fuentes de financiación.
 - Instrumentos de financiación bancaria.
 - Ayudas, subvenciones e incentivos fiscales para empresas de alojamiento turístico.
 - Viabilidad económica y viabilidad financiera de una pequeña y mediana empresa de 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.

- El balanç i el compte de resultats
 - Anàlisi de la informació comptable.
 - Llibres i documents obligatoris segons la normativa vigent.
 - Obligacions fiscals de les empreses.
 - Requisits i terminis per a la presentació de documents oficials.
- Gestió administrativa d'una empresa d'allotjament turístic.
- Documents necessaris per a l'exercici de l'activitat econòmica: documents de compravenda, mitjans de pagament i altres.
- Mòdul professional: Formació en centres de treball
- Codi: 0184
- Duració: 400 hores
- Continguts:
- Identificació de l'estructura i organització empresarial:
- Estructura i organització empresarial del sector d'allotjaments turístics.
 - Activitat de l'empresa i la seua ubicació en el sector d'allotjaments turístics.
 - Organigrama de l'empresa. Relació funcional entre departaments.
 - Organigrama logístic de l'empresa. Proveïdors, clients i canals de comercialització.
 - Procediments de treball en l'àmbit de l'empresa. Sistemes i mètodes de treball.
 - Recursos humans en l'empresa: requisits de formació i de competències professionals, personals i socials associades als diferents llocs de treball.
 - Sistema de qualitat establert en el centre de treball.
 - Sistema de seguretat establert en el centre de treball.
- Aplicació d'hàbits ètics i laborals:
- Actituds personals: empatia, puntualitat.
 - Actituds professionals: orde, neteja, responsabilitat i seguretat.
- Actituds davant de la prevenció de riscos laborals i ambientals.
- Jerarquia en l'empresa. Comunicació amb l'equip de treball.
- Documentació de les activitats professionals: mètodes de classificació, codificació, renovació i eliminació.
- Reconeixement i aplicació de les normes internes, instruccions de treball, procediments normalitzats de treball i altres, de l'empresa.
- L'àrea de pisos. Mitjans, equips i instruments de control. Tècniques i procediments:
- Documentació associada.
 - Materials, productes i estris per a la prestació del servei. Identificació i ubicació.
 - Utilització i revisió dels estris i materials.
 - Operacions d'emmagatzemament. Classificació i control de la llenceria, dels productes de neteja i estris.
 - Manteniment i conservació de les instal·lacions.
 - Processos de neteja i posada al punt de les unitats d'allotjament, zones nobles i àrees comunes de l'establiment. Supervisió i control.
- Organització del departament.
- Processos relacionats amb la llenceria i bugaderia.
- Decoració i ambientació de l'àrea d'allotjament i zones nobles de l'establiment
- Normes de seguretat i higiene laboral, gestió mediambiental i de residus de l'establiment.
- Àrees de reserves, recepció i conselleria. Mitjans, equips i instruments de control. Tècniques i procediments:
- Oferta de serveis a comercialitzar de l'establiment turístic.
 - Documentació associada a cada un dels processos de recepció, consergeria i reserves.
 - Aplicacions informàtiques de gestió del departament.
 - Documentació associada a cada un dels processos de recepció, consergeria i reserves.
 - Tarifes, aspectes legals i garanties exigibles en qüestió de reserves i preus en establiments d'allotjaments turístics.
 - Operacions prèvies i les simultànies a l'entrada dels clients.

- El balance y la cuenta de resultados.
 - Análisis de la información contable.
 - Libros y documentos obligatorios según la normativa vigente.
 - Obligaciones fiscales de las empresas.
 - Requisitos y plazos para la presentación de documentos oficiales.
- Gestión administrativa de una empresa de alojamiento turístico.
- Documentos necesarios para el desarrollo de la actividad económica: documentos de compraventa, medios de pago y otros.
- Módulo profesional: Formación en centros de trabajo
- Código: 0184
- Duración: 400 horas
- Contenidos:
- Identificación de la estructura y organización empresarial:
- Estructura y organización empresarial del sector de alojamientos turísticos.
 - Actividad de la empresa y su ubicación en el sector de alojamientos turísticos.
 - 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.
- El área de pisos. Medios, equipos e instrumentos de control. Técnicas y procedimientos:
- Documentación asociada.
 - Materiales, productos y útiles para la prestación del servicio. Identificación y ubicación.
 - Utilización y revisión de los útiles y materiales.
 - Operaciones de almacenamiento. Clasificación y control de la llencería, de los productos de limpieza y útiles.
 - Mantenimiento y conservación de las instalaciones.
 - Procesos de limpieza y puesta a punto de las unidades de alojamiento, zonas nobles y áreas comunes del establecimiento. Supervisión y control.
- Organización del departamento.
- Procesos relacionados con la llencería y lavandería.
- Decoración y ambientación del área de alojamiento y zonas nobles del establecimiento.
- Normas de seguridad e higiene laboral, gestión medioambiental y de residuos del establecimiento.
- Áreas de reservas, recepción y consejería. Medios, equipos e instrumentos de control. Técnicas y procedimientos:
- Oferta de servicios a comercializar del establecimiento turístico.
 - Documentación asociada a cada uno de los procesos de recepción, conserjería y reservas.
 - Aplicaciones informáticas de gestión del departamento.
 - Documentación asociada a cada uno de los procesos de recepción, conserjería y reservas.
 - Tarifas, aspectos legales y garantías exigibles en cuestión de reservas y precios en establecimientos de alojamientos turísticos.
 - Operaciones previas y las simultáneas a la entrada de los clientes.

– Prestació i control del servei de recepció i consergeria durant l'estada i eixida dels clients.

– Objectius, elements i utilització dels sistemes de seguretat i prevenció d'emergències de l'establiment.

Activitats del departament de vendes o comercialització d'esdeveniments. Mitjans, equips i instruments de control. Tècniques i procediments:

– Documentació associada a cada un dels processos de comercialització d'esdeveniments oferits per l'establiment.

– Polítiques de disseny de preus i estratègies de comercialització d'esdeveniments.

– Aplicacions informàtiques de gestió del departament.

– Tramitació de les sol·licituds de demandes de futurs esdeveniments i el seu seguiment.

– Procediments de negociació i tècniques de venda.

– Pressupostos dels esdeveniments. Pressupost global i desglossament.

– Supervisió i control del desenvolupament d'un esdeveniment.

– Operacions de postvenda i seguiment de la satisfacció del client.

– Prestación y control del servicio de recepción y conserjería durante la estancia y salida de los clientes.

– Objetivos, elementos y utilización de los sistemas de seguridad y prevención de emergencias del establecimiento.

Actividades del departamento de ventas o comercialización de eventos. Medios, equipos e instrumentos de control. Técnicas y procedimientos:

– Documentación asociada a cada uno de los procesos de comercialización de eventos ofertados por el establecimiento.

– Políticas de diseño de precios y estrategias de comercialización de eventos.

– Aplicaciones informáticas de gestión del departamento.

– Tramitación de las solicitudes de demandas de futuros eventos y su seguimiento.

– Procedimientos de negociación y técnicas de venta.

– Presupuestos de los eventos. Presupuesto global y desglose.

– Supervisión y control del desarrollo de un evento.

– Operaciones de postventa y seguimiento de la satisfacción del cliente.

ANNEX II

Seqüenciació i distribució horària dels mòduls professionals

Cicle formatiu de grau superior: GESTIÓ D'ALLOTJAMENTS TURÍSTICS				
MÒDUL PROFESSIONAL	Càrrega lectiva completa (hores)	Primer curs (hores/setmana)	Segon curs	
			Dos trimestres (h/setmana)	Un trimestre (hores)
0171. Estructura del mercat turístic.	96	3		
0172. Protocol i relacions públiques.	128	4		
0173. Màrqueting turístic.	128	4		
0174. Direcció d'allotjaments turístics.	224	7		
0177. Recursos humans en l'allotjament.	96	3		
0179. Anglès.	96	3		
0182. Formació i orientació laboral.	96	3		
Horari reservat per a la docència en anglès.	96	3		
0175. Gestió del departament de pisos.	120		6	
0176. Recepció i reserves.	160		8	
0178. Comercialització d'esdeveniments.	100		5	
0180. Segona llengua estrangera.	120		6	

0181. Projecte de gestió d'allotjament turístic.	40			40
0183. Empresa i iniciativa emprenedora.	60		3	
0184. Formació en centres de treball.	400			400
Horari reservat per a la docència en anglés.	40		2	
Total en el cicle formatiu	2000	30	30	440

ANNEX III

Professorat

A. Atribució docent

MÒDULS PROFESSIONALS	Especialitat del professorat	Cos
CV0004. Anglès Tècnic II-S	Anglès	– Catedràtic d'Ensenyança Secundària – Professor d'Ensenyança Secundària

B. Titulacions requerides per a centres docents de titularitat privada o d'altres administracions diferents de l'educativa

MÒDULS PROFESSIONALS	TITULACIÓ
CV0004. Anglès Tècnic II-S	La requerida per a la matèria d'Anglès, d'Educació Secundària Obligatòria o Batxillerat, segons estableix la disposició transitòria primera del <i>Reial Decret 1834/2008, de 8 de novembre, pel qual es definen les condicions de formació per a l'exercici de la docència en l'Educació Secundària Obligatòria, el Batxillerat, la Formació Professional i les ensenyances de règim especial, i s'establixen les especialitats dels cossos docents d'Ensenyança Secundària (BOE del 28)</i> i acreditar la formació pedagògica i didàctica que estableix l'esmentat real decret.

* * * * *

ANEXO II

Secuenciación y distribución horaria de los módulos profesionales

Ciclo Formativo de Grado Superior: GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS				
MÓDULO PROFESIONAL	Carga lectiva completa (horas)	Primer curso (horas/semana)	Segundo curso	
			Dos trimestres (h/semana)	Un trimestre (horas)
0171. Estructura del mercado turístico.	96	3		
0172. Protocolo y relaciones públicas.	128	4		

0173. Marketing turístico.	128	4		
0174. Dirección de alojamientos turísticos.	224	7		
0177. Recursos humanos en el alojamiento.	96	3		
0179. Inglés.	96	3		
0182. Formación y orientación laboral.	96	3		
Horario reservado para la docencia en inglés.	96	3		
0175. Gestión del departamento de pisos.	120		6	
0176. Recepción y reservas.	160		8	
0178. Comercialización de eventos.	100		5	
0180. Segunda lengua extranjera.	120		6	
0181. Proyecto de gestión de alojamiento turístico.	40			40
0183. Empresa e iniciativa emprendedora.	60		3	
0184. Formación en centros de trabajo.	400			400
Horario reservado para la docencia en inglés	40		2	
Total en el ciclo formativo	2000	30	30	440

ANEXO III

Profesorado

A. Atribución docente

MÓDULOS PROFESIONALES	Especialidad del profesorado	Cuerpo
CV0004. Inglés Técnico II-S	Inglés	– Catedrático de Enseñanza Secundaria – Profesor de Enseñanza Secundaria

B. Titulaciones requeridas para centros docentes de titularidad privada o de otras administraciones distintas de la educativa

MÓDULOS PROFESIONALES	TITULACIÓN
CV0004. Inglés Técnico II-S	La requerida para la materia de Inglés, de Educación Secundaria Obligatoria o Bachillerato, según establece la disposición transitoria primera del <i>Real Decreto 1834/2008, de 8 de noviembre, por el que se definen las condiciones de formación para el ejercicio de la docencia en la Educación Secundaria Obligatoria, el Bachillerato, la Formación Profesional y las enseñanzas de régimen especial y se establecen las especialidades de los cuerpos docentes de Enseñanza Secundaria (BOE del 28)</i> y acreditar la formación pedagógica y didáctica que establece el mencionado Real Decreto.

ANNEX IV

Mòdul professional: Anglès Tècnic II-S

Codi: CV0004

Duració: 40 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Produïx missatges orals en llengua anglesa, en situacions habituals de l'àmbit social i professional de l'empresa reconeixent i aplicant les normes pròpies de la llengua anglesa.

Criteris d'avaluació:

a) S'han identificat missatges de salutacions, presentació i comiat, amb el protocol i les pautes de cortesia associades.

b) S'han utilitzat amb fluïdesa missatges proposats en la gestió de cites.

c) S'ha transmés missatges relatius a la justificació de retards, absències o qualsevol altra eventualitat.

d) S'han usat amb fluïdesa les expressions habituals per al requeriment de la identificació dels interlocutors.

e) S'han identificat missatges relacionats amb el sector.

2. Manté conversacions en llengua anglesa, de l'àmbit del sector interpretant la informació de partida.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha utilitzat un vocabulari tècnic adequat al context de la situació.

b) S'han utilitzat els missatges adequats de salutacions, presentació, identificació i altres, amb les pautes de cortesia associades dins del context de la conversació.

c) S'ha atés consultes directes telefònicament amb suposats clients i proveïdors.

d) S'ha identificat la informació facilitada i requeriments que ha realitzat l'interlocutor.

e) S'han formulat les preguntes necessàries per a afavorir i confirmar la percepció correcta del missatge.

f) S'han proporcionat les respostes correctes als requeriments i instruccions rebuts.

g) S'han realitzat les anotacions oportunes en anglès en cas de ser necessari.

h) S'han utilitzat les fórmules comunicatives més usuals utilitzades en el sector.

i) S'han comprés sense dificultat els punts principals de la informació.

j) S'ha utilitzat un accent adequat en les conversacions en anglès.

3. Ompli documents de caràcter tècnic en anglès reconeixent i aplicant les normes pròpies de la llengua anglesa.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha identificat un vocabulari d'ús general en la documentació pròpia del sector.

b) S'han identificat les característiques i les dades clau del document.

ANEXO IV

Módulo Profesional: Inglés Técnico II- S

Código: CV0004

Duración: 40 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Produce mensajes orales en lengua inglesa, en situaciones habituales del ámbito social y profesional de la empresa reconociendo y aplicando las normas propias de la lengua inglesa.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado mensajes de saludos, presentación y despedida, con el protocolo y las pautas de cortesia asociadas.

b) Se han utilizado con fluidez mensajes propuestos en la gestión de citas.

c) Se ha transmitido mensajes relativos a justificación de retrasos, ausencias, o cualquier otra eventualidad.

d) Se han empleado con fluidez las expresiones habituales para el requerimiento de la identificación de los interlocutores.

e) Se han identificado mensajes relacionados con el sector.

2. Mantiene conversaciones en lengua inglesa, del ámbito del sector interpretando la información de partida.

Criterios de evaluación:

a) Se ha utilizado un vocabulario técnico adecuado al contexto de la situación.

b) Se han utilizado los mensajes adecuados de saludos, presentación, identificación y otros, con las pautas de cortesia asociadas dentro del contexto de la conversación.

c) Se ha atendido consultas directas telefónicamente con supuestos clientes y proveedores.

d) Se ha identificado la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor.

e) Se han formulado las preguntas necesarias para favorecer y confirmar la percepción correcta del mensaje.

f) Se han proporcionado las respuestas correctas a los requerimientos e instrucciones recibidos.

g) Se han realizado las anotaciones oportunas en inglés en caso de ser necesario.

h) Se han utilizado las fórmulas comunicativas más usuales utilizadas en el sector.

i) Se han comprendido sin dificultad los puntos principales de la información.

j) Se ha utilizado un acento adecuado en las conversaciones en inglés.

3. Cumplimenta documentos de carácter técnico en inglés reconociendo y aplicando las normas propias de la lengua inglesa.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado un vocabulario de uso general en la documentación propia del sector.

b) Se ha identificado las características y datos clave del documento.

c) S'ha analitzat el contingut i la finalitat de diversos documents tipus d'altres països en anglès.

d) S'han omplert documents professionals relacionats amb el sector.

e) S'han redactat cartes d'agraïments a proveïdors i clients en anglès.

f) S'han omplert documents d'incidències i reclamacions.

g) S'han rebut i remès correus electrònics i fax en anglès amb les expressions correctes de cortesia, salutació i comiat.

h) S'han utilitzat les eines informàtiques en la redacció i compliment dels documents.

4. Redacta documents de caràcter administratiu/laboral reconeixent i aplicant les normes pròpies de la llengua anglesa i del sector.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha identificat un vocabulari d'ús general en la documentació pròpia de l'àmbit laboral.

b) S'ha elaborat un currículum en el model europeu (Europass) o d'altres propis dels països de llengua anglesa.

c) S'han identificat bosses d'ocupació en anglès accessibles per mitjans tradicionals i utilitzant les noves tecnologies.

d) S'han traduït ofertes d'ocupació en anglès.

e) S'ha redactat la carta de presentació per a una oferta d'ocupació.

f) S'han descrit les habilitats personals més adequades a la sol·licitud d'una oferta d'ocupació.

g) S'ha inserit un currículum en una bossa d'ocupació en anglès.

h) S'han redactat cartes de citació, rebuig i selecció per a un procés de selecció en l'empresa.

i) S'ha desenvolupat una actitud de respecte cap a les distintes maneres d'estructurar l'entorn laboral.

j) S'ha valorat la llengua anglesa com a mitjà de relació i enteniment en el context laboral.

5. Interpreta textos, documents, conversacions, gravacions o altres en llengua anglesa relacionats amb la cultura general de negoci i empresa utilitzant les eines de suport més adequades.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha identificat les eines de suport més adequades per a la interpretació i traduccions en anglès.

b) S'ha interpretat informació sobre l'empresa, el producte i el servei.

c) S'han interpretats estadístiques i gràfics en anglès sobre l'àmbit professional.

d) S'han aplicat els coneixements de la llengua anglesa a les noves tecnologies de la comunicació i de la informació.

e) S'ha valorat la dimensió de la llengua anglesa com a mitjà de comunicació base en la relació empresarial, tant europea com mundial.

Continguts

Missatges orals en anglès en situacions pròpies del sector:

– Recursos, estructures lingüístiques, lèxic bàsic i aspectes fonològics sobre: presentació de persones, salutacions i acomiadaments, tractaments de cortesia, identificació dels interlocutors, gestió de cites, visites, justificació de retards o absències, allotjaments, mitjans de transports, horaris, actes culturals i anàlegs.

– Recepció i transmissió de missatges de forma: presencial, telefònica o telemàtica.

– Sol·licituds i peticions d'informació.

– Convencions i pautes de cortesia en les relacions professionals: horaris, festes locals i professionals i adequació al llenguatge no verbal.

– Estils comunicatius formals i informals: la recepció i relació amb el client.

Conversació en llengua anglesa en l'àmbit de l'atenció al client:

– Recursos, estructures lingüístiques, lèxic i aspectes fonològics relacionats amb la contractació, l'atenció al client, queixes i reclama-

c) Se ha analizado el contenido y finalidad de distintos documentos tipo de otros países en inglés.

d) Se han cumplimentado documentos profesionales relacionados con el sector.

e) Se han redactado cartas de agradecimientos a proveedores y clientes en inglés.

f) Se han cumplimentado documentos de incidencias y reclamaciones.

g) Se ha recepcionado y remitido correos electrónicos y fax en inglés con las expresiones correctas de cortesia, saludo y despedida.

h) Se han utilizado las herramientas informáticas en la redacción y cumplimentación de los documentos.

4. Redacta documentos de carácter administrativo/laboral reconociendo y aplicando las normas propias de la lengua inglesa y del sector.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado un vocabulario de uso general en la documentación propia del ámbito laboral.

b) Se ha elaborado un Currículo Vitae en el modelo europeo (Europass) u otros propios de los países de lengua inglesa.

c) Se han identificado bolsas de empleo en inglés accesibles por medios tradicionales y utilizando las nuevas tecnologías.

d) Se han traducido ofertas de empleo en inglés.

e) Se ha redactado la carta de presentación para una oferta de empleo.

f) Se han descrito las habilidades personales más adecuadas a la solicitud de una oferta de empleo.

g) Se ha insertado un Currículum Vitae en una bolsa de empleo en inglés.

h) Se han redactado cartas de citación, rechazo y selección para un proceso de selección en la empresa.

i) Se ha desarrollado una actitud de respeto hacia las distintas formas de estructurar el entorno laboral.

j) Se ha valorado la lengua inglesa como medio de relación y entendimiento en el contexto laboral.

5. Interpreta textos, documentos, conversaciones, grabaciones u otros en lengua inglesa relacionados con la cultura general de negocio y empresa utilizando las herramientas de apoyo más adecuadas.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las herramientas de apoyo más adecuadas para la interpretación y traducciones en inglés.

b) Se ha interpretado información sobre la empresa, el producto y el servicio.

c) Se han interpretados estadísticas y gráficos en inglés sobre el ámbito profesional.

d) Se han aplicado los conocimientos de la lengua inglesa a las nuevas Tecnologías de la Comunicación y de la Información.

e) Se ha valorado la dimensión de la lengua inglesa como medio de comunicación base en la relación empresarial, tanto europea como mundial.

Contenidos

Mensajes orales en inglés en situaciones propias del sector:

– Recursos, estructures lingüístiques, lèxic bàsic i aspectes fonològics sobre: Presentación de personas, saludos y despedidas, tratamientos de cortesia, identificación de los interlocutores, gestión de citas, visitas, justificació de retrasos o ausencias, alojamientos, medios de transportes, horarios, actos culturales y análogos.

– Recepción y transmisión de mensajes de forma: presencial, telefónica o telemática.

– Solicitudes y peticiones de información.

– Convenciones y pautes de cortesia en las relaciones profesionales: horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal.

– Estilos comunicativos formales e informales: la recepción y relación con el cliente.

Conversación en lengua inglesa en el ámbito de la atención al cliente

– Recursos, estructures lingüístiques, lèxic i aspectes fonològics relacionats amb la contractació, la atenció al client, quejas y recla-

cions: documents bàsics. Formulació de disculpes en situacions delicades.

– Planificació d’agendes: concert, ajornament i anul·lació de cites.

– Presentació de productes/servicis: característiques de productes/servicis, mesures, quantitats, servicis i valors afegits, condicions de pagament, etc.

– Convencions i pautes de cortesia, relacions i pautes professionals, usades en l’atenció al client, extern i intern.

Ompliment de documentació administrativa i comercial en anglès:

– Interpretació de les condicions d’un contracte de compravenda.

– Ompliment de documentació comercial bàsica: propostes de comanda, albarans, factures proforma, factures, documents de transport, documents de pagament o altres.

– Recursos, estructures lingüístiques, i lèxic bàsic relacionats amb la gestió de comandes, contractació, intenció i preferència de compra, devolucions i descomptes.

Redacció de documentació relacionada amb la gestió laboral en llengua anglesa:

– Recursos, estructures lingüístiques, i lèxic bàsic relacionats amb l’àmbit laboral: currículum en diferents models. Bosses d’ocupació. Ofertes d’ocupació. Cartes de presentació.

La selecció i contractació del personal: contractes de treball. Cartes de citació, admissió i rebuig en processos de selecció.

L’organització de l’empresa: llocs de treball i funcions.

Interpretació de textos amb eines de suport:

– Ús de diccionaris temàtics, correctors ortogràfics, programes de traducció automàtics aplicats a textos relacionats amb:

– La cultura d’empresa i objectius: diferents enfocaments.

– Articles de premsa específics del sector.

– Descripció i comparació de gràfics i estadística. Comprensió dels indicadors econòmics més habituals.

– Agenda. Documentació per a l’organització de cites, trobades, i reunions. Organització de les tasques diàries.

– Consulta de pàgines webs amb continguts econòmics en anglès amb informació rellevant per a l’empresa.

Orientacions pedagògiques

Este mòdul conté la formació necessària per a l’exercici d’activitats relacionades amb el sector.

La gestió en el sector inclou el desenvolupament dels processos relacionats i el compliment de processos i protocols de qualitat, tot això en llengua anglesa.

La formació del mòdul contribueix a assolir els objectius generals del cicle formatiu i la competència general del títol.

Les línies d’actuació en el procés d’ensenyança i aprenentatge que permeten assolir els objectius del mòdul, versaran sobre:

– La descripció, anàlisi i aplicació dels processos de comunicació utilitzant l’anglès.

– La caracterització dels processos del sector en anglès.

– Els processos de qualitat en l’empresa, la seua avaluació i la identificació i formalització de documents associats a la gestió d’allotjament en anglès.

– La identificació, anàlisi i procediments d’actuació davant de situacions imprevistes (queixes, reclamacions...) en anglès.

maciones: documentos básicos. Formulació de disculpes en situacions delicades

– Planificació de agendas: concierto, aplazamiento y anulación de citas.

– Presentación de productos/servicios: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios y valores añadidos, condiciones de pago, etc..

– Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, usadas en la atención al cliente, externo e interno.

Cumplimentació de documentació administrativa i comercial en anglès:

– Interpretación de las condiciones de un contrato de compraventa.

– Cumplimentació de documentació comercial bàsica: propuestas de pedido, albaranes, facturas proforma, facturas, documentos de transporte, documentos de pago u otros.

– Recursos, estructures lingüístiques, i lèxic bàsic relacionats amb la gestió de pedidos, contratació, intenció i preferència de compra, devoluciones y descuentos.

Redacción de documentació relacionada amb la gestió laboral en llengua anglesa:

– Recursos, estructures lingüístiques y léxico básico relacionados con el ámbito laboral: Curriculum Vitae en distintos modelos. Bolsas de empleo. Ofertas de empleo. Cartas de presentación

– La selecció i contratació del personal: Contratos de trabajo. Cartas de citación, admisión y rechazo en procesos de selección.

– La organización de la empresa: puestos de trabajo y funciones

Interpretación de textos con herramientas de apoyo:

– Uso de diccionarios temáticos, correctores ortográficos, programas de traducción automáticos aplicados a textos relacionados con:

– La cultura de empresa y objetivos: distintos enfoques.

– Artículos de prensa específicos del sector.

– Descripción y comparación de gráficos y estadística. Comprensión de los indicadores económicos más habituales.

– Agenda. Documentación para la organización de citas, encuentros, y reuniones. Organización de las tareas diarias.

– Consulta de páginas webs con contenidos económicos en inglés con información relevante para la empresa.

Orientaciones pedagógicas

Este módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con el sector.

La gestión en el sector incluye el desarrollo de los procesos relacionados y el cumplimiento de procesos y protocolos de calidad, todo ello en lengua inglesa.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo y la competencia general del título.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo, versarán sobre:

– La descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación utilizando el inglés.

– La caracterización de los procesos del sector en inglés.

– Los procesos de calidad en la empresa, su evaluación y la identificación y formalización de documentos asociados a la gestión de alojamiento en inglés.

– La identificación, análisis y procedimientos de actuación ante situaciones imprevistas (quejas, reclamaciones...), en inglés.

ANNEX V

Espais mínims

Espai formatiu	Superfície m ² 30 alumnes	Superfície m ² 20 alumnes
Aula polivalent	60	40
Taller de bugaderia – llenceria	90	60
Aula de recepció	45	40
Aula d’allotjament	45	40

ANNEX VI

Titulacions acadèmiques requerides per a la impartició dels mòduls professionals que conformen el cicle formatiu en centres de titularitat privada, o d'altres Administracions diferents de l'educativa

MÒDULS PROFESSIONALS	TITULACIÓ
0171 Estructura del mercat turístic 0172 Protocol i relacions públiques 0173 Màrqueting i turisme 0174 Direcció d'allotjaments turístics 0175 Gestió del departament de pisos 0176 Recepció i reserves 0177 Recursos humans en allotjament 0178 Comercialització d'esdeveniments 0181 Projecte de gestió d'allotjament turístic	Llicenciat en Administració i Direcció d'Empreses Diplomat en Turisme
0179 Anglès	Titulació acadèmica requerida per a la matèria d'Anglès, d'Educació Secundària Obligatòria o Batxillerat, segons estableix la Disposició transitòria primera del RD 1834/2008, de 8 de novembre (BOE del 28)
0180 Segona llengua estrangera	Titulació acadèmica requerida per a la corresponent llengua estrangera, d'Educació Secundària Obligatòria o Batxillerat, segons estableix la Disposició transitòria primera del RD 1834/2008, de 8 de novembre (BOE del 28)
0182 Formació i orientació laboral 0183 Empresa i iniciativa emprenedora	Llicenciat en Dret Llicenciat en Administració i Direcció d'Empreses Llicenciat en Ciències Actuarials i Financeres Llicenciat en Ciències Polítiques i de l'administració Llicenciat en Ciències del Treball Llicenciat en Economia Llicenciat en Psicologia Llicenciat en Sociologia Enginyer en Organització Industrial Diplomat en Ciències Empresarials Diplomat en Relacions Laborals Diplomat en Educació Social Diplomat en Treball Social Diplomat en Gestió i Administració Pública

* * * * *

ANEXO V

Espacios mínimos

Espacio formativo	Superficie m ² 30 alumnos	Superficie m ² 20 alumnos
Aula polivalente	60	40
Taller de lavandería-lencería	90	60
Aula de recepción	45	40
Aula de alojamiento	45	40

ANEXO VI

Titulaciones académicas requeridas para la impartición de los módulos profesionales que conforman el ciclo formativo en centros de titularidad privada, o de otras Administraciones distintas de la educativa

MÓDULOS PROFESIONALES	TITULACIÓN
0171 Estructura del mercado turístico 0172 Protocolo y relaciones públicas 0173 Marketing y turismo 0174 Dirección de alojamientos turísticos 0175 Gestión del departamento de pisos 0176 Recepción y reservas 0177 Recursos humanos en alojamiento 0178 Comercialización de eventos 0181 Proyecto de gestión de Alojamiento Turístico	Licenciado en Administración y Dirección de Empresas Diplomado en Turismo

0179 Inglés	Titulación académica requerida para la materia de Inglés, de Educación Secundaria Obligatoria o Bachillerato, según establece la disposición transitoria primera del RD 1834/2008, de 8 de noviembre (BOE del 28)
0180 Segunda lengua extranjera	Titulación académica requerida para la correspondiente lengua extranjera, de Educación Secundaria Obligatoria o Bachillerato, según establece la disposición transitoria primera del RD 1834/2008, de 8 de noviembre (BOE del 28)
0182 Formación y orientación laboral 0183 Empresa e iniciativa emprendedora	Licenciado en Derecho Licenciado en Administración y Dirección de Empresas Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras Licenciado en Ciencias Políticas y de la administración Licenciado en Ciencias del Trabajo Licenciado en Economía Licenciado en Psicología Licenciado en Sociología Ingeniero en Organización Industrial Diplomado en Ciencias Empresariales Diplomado en Relaciones Laborales Diplomado en Educación Social Diplomado en Trabajo Social Diplomado en Gestión y Administración Pública