

## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15016000	Compostela	Santiago de Compostela	2018/2019

### Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
HOT	Hostalaría e turismo	CSHOT01	Xestión de aloxamentos turísticos	Ciclos formativos de grao superior	Réxime xeral-ordinario

### Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (\*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0176	Recepción e reservas	2018/2019	5	160	160

(\*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	SARA GONZÁLEZ REIRIZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



## 2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

Esta programación realízase para o módulo RECEPCIÓN E RESERVAS, pertencente ao CICLO SUPERIOR DE XESTIÓN DE ALOXAMENTOS TURÍSTICOS; tomado como referencia o Decreto 55/2010, do 18 de marzo, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en xestión de aloxamentos turísticos e introducindo as adaptacións necesarias para adecuar a docencia ás características do alumnado e as características do contorno sociocultural do centro.

Baseándonos para esta adecuación, ademais no perfil profesional do título, Competencia xeral e Competencias profesionais, persoais e sociais e que se concretan no Decreto do Currículo como segue:

Competencia xeral.

A competencia xeral deste título consiste en organizar e controlar establecementos de aloxamento turístico, aplicando as políticas empresariais establecidas, controlando obxectivos dos departamentos, accións comerciais e os resultados económicos do establecemento, prestando o servizo na área de aloxamento e asegurando a satisfacción da clientela.

Competencias profesionais, persoais e sociais.

As competencias profesionais, persoais e sociais deste título son as que se relacionan dese-guido:

- a) Coordinar os servizos propios dos establecementos de aloxamento turístico, e dispor as estruturas organizativas óptimas para a xestión e o control dos seus departamentos.
- b) Detectar oportunidades de negocio e novos mercados, e aplicar métodos innovadores, analizando as alternativas de investimento e financiamento ligadas a eles.
- c) Analizar o mercado e comercializar o produto base propio do aloxamento, así como os servizos e os produtos complementarios, xestionando as reservas con criterios de eficiencia empresarial.
- d) Controlar e supervisar o departamento de pisos, establecendo os recursos humanos e materiais, así como prestar o servizo, de ser o caso.
- e) Controlar e supervisar o departamento de recepción, e, de ser o caso, prestar o servizo, asegurando a atención á clientela cos niveis de calidade establecidos.
- f) Organizar e facer promoción de eventos no propio establecemento, en coordinación cos departamentos implicados, xestionando os recursos humanos e os materiais necesarios.
- g) Supervisar a correcta atención á clientela, o servizo posvenda e a xestión de queixas e re-clamacións, para lograr a súa satisfacción.
- h) Propor a implantación de sistemas de xestión innovadores, adecuando e empregando as tecnoloxías da información e da comunicación.
- i) Supervisar o cumprimento das normas relativas a seguridade laboral, ambiental e de hixiene nos establecementos de aloxamento turístico.
- j) Motivar o persoal a cargo, delegar funcións e tarefas, e promover a participación e o respecto, as actitudes de tolerancia e os principios de igualdade de oportunidades.
- k) Manter o espírito empresarial para a xeración do propio emprego.
- l) Cumprir os obxectivos da produción, colaborando co equipo de traballo conforme os principios de responsabilidade e tolerancia.
- m) Adaptarse a novas situacións laborais e a diferentes postos de traballo orixinados por cambios tecnolóxicos e organizativos nos procesos produtivos.
- n) Resolver problemas e tomar decisións individuais seguindo as normas e os procedementos establecidos, definidos dentro do ámbito da súa competencia.
- o) Exercer os dereitos e cumprir as obrigas derivadas das relacións laborais, consonte o establecido na lexislación.
- p) Xestionar a propia carreira profesional analizando as oportunidades de emprego, de auto-emprego e de aprendizaxe.
- q) Participar na vida económica, social e cultural, cunha actitude crítica e responsable.

Relación de cualificacións e unidades de competencia do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais incluídas no título.

Cualificacións profesionais completas incluídas no título:

- a) Recepción, HOT094\_3 (Real decreto 295/2004, do 20 de febreiro, e Real decreto 1700/2007, do 14 de decembro), que abrangue as seguintes unidades de competencia:



UC0263\_3: Executar e controlar o desenvolvemento de accións comerciais e reservas.

UC0264\_3: Realizar las actividades propias da recepción.

UC0265\_3: Xestionar departamentos da área de aloxamento.

UC1057\_2: Comunicarse en inglés, cun nivel de usuario independente, nas actividades turísticas.

b) Xestión de pisos e limpeza en aloxamentos, HOT333\_3 (Real decreto 1700/2007, do 14 de decembro), que abrangue as seguintes unidades de competencia:

UC1067\_3: Definir e organizar os procesos do departamento de pisos e prestar atención á clientela.

UC1068\_3: Supervisar os procesos do departamento de pisos.

UC0265\_3: Xestionar departamentos da área de aloxamento.

Cualificacións profesionais incompletas incluídas no título:

a) Aloxamento rural, HOT326\_2: (Real decreto 1700/2007, do 14 de decembro):

UC1042\_2: Xestionar e comercializar servizos propios do aloxamento rural.

Contorno profesional.

1. Este profesional exerce a súa actividade habitualmente no sector turístico, nomeadamente no subsector dos aloxamentos turísticos hoteleiros e extrahoteleiros, incluíndo tamén algúns tipos afíns, como as residencias sanitarias, hospitalarias e de estudantes, entre outras, independentemente da súa su modalidade.

2. Trátase de persoal fundamentalmente por conta allea, dado o grande investimento en in-mobilizado que adoita supor o aloxamento, e que exerce as súas actividades en labores de xestión, dirección e supervisión en áreas funcionais de recepción, reservas, pisos e eventos.

3. As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

Subdirector/ora de aloxamentos de establecementos turísticos.

Xefe/a de recepción.

Encargado/a de reservas.

Xefe/a de reservas.

Coordinador/ora de calidade.

Gobernante/a ou encargado/a xeral do servizo de pisos e limpeza.

Subgobernante/a ou encargado/a de sección do servizo de pisos e limpeza.

Xestor/ora de aloxamento en residencias, hospitais e similares.

Xestor/ora de aloxamento en casas rurais.

Coordinador/ora de eventos.

Xefe/a de vendas en establecementos de aloxamentos turísticos.

Comercial de establecementos de aloxamentos turísticos.

Prospectiva do título no sector ou nos sectores.

1. Os establecementos de aloxamento turístico, que nun principio daban resposta a un tipo de clientela vacacional tradicional, foron evolucionando, engadíndolle unha gama máis ampla de oferta ao produto base. Este feito foi ligado á incorporación de sistemas de xestión máis modernos, así como á introdución de novos modelos de aloxamento. A poboación consumidora, pola súa banda, foi adquirindo unha cultura de viaxe, tanto por lecer como por traballo, que produciu un incremento na frecuencia dos desprazamentos, nos destinos e nos tipos de aloxamento. A facilidade para comparar os produtos de aloxamento existentes no sector fai que a poboación consumidora sexa cada vez máis esixente e procure servizos máis novos e personalizados.

2. As empresas evolucionan con rapidez, mesmo anticipándose aos cambios no sector, polo que cómpre contar cada vez máis con profesionais con mellor preparación que sexan capaces de adaptarse e anticiparse á evolución cambiante do mercado da xestión dos establecementos turístoturísticos e afíns.

3. Informes da Organización Internacional do Traballo e da Organización Mundial do Turismo, entre outros, reflicten a dobre tendencia no turismo



e, concretamente, no sector do aloxamento: introdución das novas tecnoloxías na xestión, e internacionalización da industria hoteleira. A consolidación e a expansión do euro como moeda de intercambio, a liberalización do sector do transporte aéreo, coa aparición da compañías de baixo custo, así como a crecente integración dos sectores turísticos, de comercio e do lecer, amosáronse factores de influencia decisivos nos cambios que se indican.

4. Outro punto salientable é a dificultade que ten o sector para atraer e conservar persoal traballador con cualificación e a mellora da súa formación profesional para o emprego. Todo iso cómpre para estabilizar a forza de traballo no sector e, ao mesmo tempo, incrementar a produción e a calidade dos servizos.

5. O anterior está intimamente ligado á implantación de novos xeitos de xestión do aloxamento, desenvolvido en paralelo ás novas tecnoloxías. A tendencia xeral móvese cara a un aumento da responsabilidade do persoal, a formación polivalente, o traballo en equipo e a coordinación entre os seus membros.

Se a atención ó cliente é a clave do éxito na hostalería e turismo, esta conflúe necesariamente no mostrador de recepción de calquera tipo de establecemento. Neste senso é imprescindible potenciar a capacidade actitudinal do alumnado como parte primordial da súa profesionalidade, indo asociada a unha serie de coñecementos necesarios que son contidos conceptuais e actitudinais soporte.

Este módulo ten un gran peso na formación do alumnado xa que está vencellado á meirande parte dos postos de traballo ós que poderá acceder coa súa titulación.

Para o Centro Educativo supón unha continuación na súa laboura de formación de profesionais da Hostalería e do Turismo, podendo formar técnicos superiores non só competentes na área de Comidas e Bebidas, senón tamén na área de Aloxamento.

Isto nos permitirá traballar de cara a conseguir o rol do posto de traballo propio de este ciclo formativo que se traducirá en actividades específicas con resultados concretos, na adaptación en función das variacións que se dan na práctica do traballo e nos procesos productivos, actuar correctamente ante anomalías, dirixir o conxunto do traballo e acadar os obxectivos da organización, así como establecer prioridades e actuar en coordinación con outros departamentos.

**3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha**

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	A organización dos aloxamentos turísticos. O departamento de recepción: os seus obxectivos, estrutura e persoal.	Presentación das estruturas organizativas dos aloxamentos turísticos actuais, analizando a recepción como departamento central e os seus subdepartamentos.	15	10
2	Xestión de reservas e o seu proceso.	Características do subdepartamento de reservas.: organización, a oferta aloxativa, tarifas, toma de datos e documentación propia.	35	25
3	Subdepartamento de mostrador: Check-in, información e seguimento da estadia da clientela. Comunicacions internas.	Operacións previas a chegada do cliente para unha acollida eficaz, procedementos para o control da ocupación e para resolver as diferentes situacións durante a estadia do cliente.	40	20
4	Análise de operacións de conserxaría. Servizo de información sobre o contorno.	Características das actividades a realizar na Conserxaría con especial atención á información sobre o contorno.	20	10
5	Proceso de saída do cliente (check out), facturación, pagamento (caixa e crédito).	Metodoloxía para unha correcta facturación dos consumos dos clientes e o seu pagamento. Procedementos e trámites que se realizan na saída e post estadia do cliente.	40	30
6	Control dos sistemas de seguridade nos establecementos turísticos.	Características dos sistemas de seguridade dos aloxamentos turísticos. Posibles continxencias e medidas de seguridade aplicables.	10	5



#### 4. Por cada unidade didáctica

##### 4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	A organización dos aloxamentos turísticos. O departamento de recepción: os seus obxectivos, estrutura e persoal.	15

##### 4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Supervisa o departamento de recepción e analiza a súa organización segundo o establecemento turístico, o persoal dispoñible, a tipoloxía da clientela, a ocupación e a rendibilidade.	NO

##### 4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Descríbense as funcións, as tarefas e os obxectivos propios do departamento e dos subdepartamentos de recepción, reservas e conserxaría.
CA1.2 Explicáronse criterios de organización departamental en función da tipoloxía do establecemento, dos obxectivos empresariais, da segmentación da oferta e da funcionalidade.
CA1.3 Determináronse as fontes de información interna e externa necesarias para o funcionamento do departamento.
CA1.4 Xustificáronse os procesos propios do departamento e dos subdepartamentos de recepción, reservas e conserxaría que poidan resultar adecuados para conseguir a maior eficacia na prestación dos servizos.
CA1.5 Identifícanse e xustificáronse os elementos materiais e a súa distribución nas áreas de recepción, reservas e conserxaría segundo criterios de ergonomía e fluidez de traballo, así como en función dos tipos e das características dos establecementos de al
CA1.6 Enumeráronse os factores que determinan as necesidades de persoal, en función do tipo de establecemento, da clientela e da ocupación.
CA1.7 Establecéronse e supervisáronse os protocolos de intercambio de información entre o persoal do departamento nos cambios de quenda.
CA1.8.1 Explicáronse os obxectivos e funcións dos sistemas de xestión informática aplicados á recepción.

##### 4.1.e) Contidos

Contidos
<a href="#">Criterios de organización departamental en función da tipoloxía do establecemento, dos obxectivos empresariais, da segmentación da oferta e da funcionalidade (CA1.2)</a>
0Descrición das relacións entre a xefatura de departamento e o persoal empregado.
Uso de programas informáticos propios deste departamento.
<a href="#">Elementos materiais e a súa distribución nas áreas de recepción, reservas e conserxaría (CA 1.5)</a>
Obxectivos, funcións e tarefas propias do departamento de recepción.
<a href="#">Protocolos de intercambio de información entre o persoal do departamento nos cambios de quenda (CA1.7).</a>
Organización do departamento de recepción.
Aplicación de técnicas de negociación á hora de organizar e xestionar os recursos humanos, materiais e económicos.
Descrición das relacións da xefatura de recepción con outras xefaturas de departamentos e coa dirección do establecemento de aloxamento turístico. Coordinación interna.
Dinamización das reunións á hora de organizar e controlar as actividades de recepción.
Control do persoal: plans de traballo, cumprimento de obxectivos e asignación de tarefas.



Contidos
Adaptación ao contexto á hora de controlar, organizar e innovar o departamento de recepción.



#### 4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Xestión de reservas e o seu proceso.	35

#### 4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Supervisa o departamento de recepción e analiza a súa organización segundo o establecemento turístico, o persoal dispoñible, a tipoloxía da clientela, a ocupación e a rendibilidade.	NO
RA2 - Optimiza a ocupación do establecemento, para o que caracteriza e aplica diversos sistemas e tipos de reservas.	SI
RA3 - Formaliza as operacións previas e simultáneas á entrada da clientela, e analiza e aplica as tarefas asociadas.	NO

#### 4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.8 Empregáronse aplicacións informáticas propias da xestión de recepción, reservas e conserxaría.
CA2.1 Identificouse a oferta dos establecementos de aloxamento turístico.
CA2.1.1 Caracterizouse a tipoloxía das unidades de aloxamento.
CA2.1.2 Caracterizouse a oferta alimenticia.
CA2.2 Descríbense as funcións, as tarefas e os obxectivos propios do subdepartamento de reservas.
CA2.3 Interpretáronse os contratos e as condicións negociadas con clientes e fontes de reservas.
CA2.4 Identificáronse os prezos e as tarifas, aspectos legais e garantías exixibles.
CA2.5 Seguíronse os procedementos de reservas segundo o tipo de cliente ou a fonte de reservas.
CA2.6 Operouse con sistemas de xestión das reservas, e deseñáronse prezos e tarifas segundo o tipo de cliente, a fonte da reserva e o nivel de ocupación
CA2.7 Recolléronse, rexístráronse e arquiváronse as reservas recibidas mediante aplicacións informáticas ou outros medios alternativos.
CA2.8 Modificáronse ou anuláronse reservas segundo peticións de clientes ou fontes de reservas, e aplicáronse as penalizacións pertinentes segundo os casos.
CA2.9 Supervisáronse os niveis de reservas e a ocupación prevista, e establecéronse protocolos de corrección de desvíos segundo as previsións de ocupación.
CA2.10 Identificouse a documentación xerada polas reservas para a súa información ao resto de departamentos e o seu tratamento posterior.
CA3.1 Obtivéronse listaxes de entradas previstas con antelación á chegada da clientela, sobre a base das reservas rexistradas.
CA3.3 Descríbense relacións interdepartamentais previas á entrada da clientela cos departamentos de pisos, cociña, sala e todos aqueles cos que, segundo as características do establecemento turístico, cumpra a devandita relación.

#### 4.2.e) Contidos

Contidos
Oferta nos establecementos de aloxamento turístico: tipos, servizos de mantención e complementarios, etc.
OCancelación, modificación e penalizacións.





Contidos

Control da ocupación. Overbooking e sobreocupación.

Documentación de reservas. Xestión e información interdepartamental.

Tipos de clientes. Comunicación presencial e non presencial.

Características propias dos establecementos de aloxamento en Galicia.

Obxectivos, funcións e tarefas do subdepartamento de reservas.

Listaxes de reservas.

Contratos de aloxamento. Negociación.

Normativa sobre prezos, garantías e reservas.

Deseño de tarifas segundo as fontes de reserva, a clientela e o nivel de ocupación.

Procedementos de toma de reservas: individuais e en grupo. Arquivo da documentación relativa ás reservas e xestión posterior.

Sistemas informáticos de xestión de reservas.



#### 4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Subdepartamento de mostrador: Check-in, información e seguimento da estadia da clientela. Comunicacions internas.	40

#### 4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Formaliza as operacións previas e simultáneas á entrada da clientela, e analiza e aplica as tarefas asociadas.	NO
RA4 - Controla ou presta o servizo de recepción durante a estadia da clientela, e analiza e aplica as operacións derivadas desta fase.	NO

#### 4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA3.2 Establecéronse os protocolos para seguir en caso de overbooking ou sobreocupación, cumprindo a normativa e tendo en conta os criterios de rendibilidade económica.
CA3.4 Xustificouse a asignación previa de unidades de aloxamento ás reservas recibidas, sobre a base das peticións da clientela, a dispoñibilidade de tipos de aloxamentos e criterios de funcionalidade.
CA3.5 Identifícanse e formalizáronse todos os documentos relativos ao rexistro da clientela á súa entrada no establecemento, con reserva previa ou sen ela, manexando aplicacións informáticas ou medios alternativos.
CA3.6 Definíronse os métodos de rexistro anticipado de clientes.
CA3.7 Emitíronse as acreditacións e os elementos de acceso ás unidades de aloxamento, así como as ordes de atencións especiais, segundo o caso.
CA3.8 Especificáronse os tipos de información que a clientela precisa á súa chegada ao establecemento.
CA3.10 Aplicáronse os protocolos de traslado e instalación da equipaxe, así como o acompañamento da clientela á unidade de aloxamento.
CA3.11 Verificáronse os depósitos ou prepagamentos.
CA3.12 Cumpriuse a normativa relativa aos servizos, ás características, aos prezos e ás reservas dos establecementos de aloxamento turístico.
CA4.1 Identifícanse os procesos propios da recepción.
CA4.3 Elaboráronse as listaxes de ocupación por unidade de aloxamento, cliente e ocupación total.
CA4.4 Elaborouse e actualizouse a planificación de ocupación do establecemento turístico.
CA4.5 Xestionouse o rack de habitacións manualmente ou por medios informáticos, segundo as características técnicas do establecemento.
CA4.6 Establecéronse os protocolos de actuación en caso de cambio de estatus da estadia ou de demandas especiais, sempre baixo petición da clientela.
CA4.7 Especificouse a información para lle transmitir á clientela, así como o modo de o facer, en caso de que o cambio de estatus da estadia requira unha valoración económica.
CA4.8 Descríbense os procedementos necesarios á hora de cumprir as demandas da clientela (cambio de unidade de aloxamento, mantemento, extras, etc.).
CA4.10 Informouse a clientela dos servizos que presta o establecemento.
CA4.11 Operouse cos medios informáticos e de telecomunicación relativos ao departamento de recepción.
CA4.12 Establecéronse os protocolos de actuación en caso de queixas ou reclamacións.



#### 4.3.e) Contidos

Contidos
Valoración dunha correcta xestión da ocupación.
OSistemas informáticos de fichas de clientes ou empresas: cardex.
Depósitos ou sinais de pagamento.
Normativa aplicable.
Confección de listaxes de chegadas.
Overbooking: concepto, causas e solucións. Protocolo de actuación.
Sobreocupación.
No-shows.
Intercambio de información entre a recepción e outros departamentos: preparación de atencións especiais, clientes VIP e grupos.
Criterios de funcionalidade para asignar unidades de aloxamento.
Procedementos de admisión de clientes con reserva ou sen ela. Diagrama de proceso.
Rexistro de clientes.
0Procedemento en caso de avarías: comunicación aos departamentos implicados. Parte de avarías.
Tratamento de queixas e reclamacións.
Listaxes de ocupación.
Planificación. Slip.
Control das unidades de aloxamento: libres, ocupadas e bloqueadas. Rack.
Modificación dos servizos contratados: cambios de tarifas e cambios de unidade de aloxamento. Saídas anticipadas.
Información interna do establecemento: servizos, horarios, etc.
Empatía na prestación de servizos durante a estadia da clientela.
Calidade no servizo e na atención á clientela.



#### 4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Análise de operacións de conserxaría. Servizo de información sobre o contorno.	20

#### 4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Formaliza as operacións previas e simultáneas á entrada da clientela, e analiza e aplica as tarefas asociadas.	NO
RA4 - Controla ou presta o servizo de recepción durante a estada da clientela, e analiza e aplica as operacións derivadas desta fase.	NO

#### 4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA3.9 Elaborouse un arquivo ou unha base de datos coa información solicitada pola clientela referida a lecer, transportes, etc.
CA4.2 Caracterizáronse os procesos propios de conserxaría: correspondencia, mensaxes, telecomunicacións, espertador, troco de moeda estranxeira, alugamento de caixas de seguridade, reserva de servizos noutros establecementos, alugamento de vehículos, venda de p

#### 4.4.e) Contidos

Contidos
Información externa: lecer e comunicacións. Tipos de información á clientela. Procedementos e servizos de recepción e conserxaría: correspondencia, mensaxaría, espertador, troco de moeda, alugamento de caixas fortes, venda ou reserva de servizos ou produtos externos, venda de pequenos artigos, etc.



#### 4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Proceso de saída do cliente (check out), facturación, pagamento (caixa e crédito).	40

#### 4.5.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Controla ou presta o servizo de recepción durante a estada da clientela, e analiza e aplica as operacións derivadas desta fase.	NO
RA5 - Controla ou presta servizos durante a saída da clientela, describe as fases e aplica os procedementos estandarizados.	SI

#### 4.5.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA4.9 Rexistráronse os consumos diarios ou extraordinarios da clientela manexando medios informáticos.
CA5.1 Elaboráronse listaxes de saída por unidade de aloxamento, por clientes e numéricas.
CA5.2 Aplicáronse os métodos de información predeterminados para lles comunicar aos departamentos a saída dos hóspedes para unha data determinada.
CA5.3 Valoráronse economicamente a estada, os consumos e conceptos extraordinarios de cada cliente de saída, de ser o caso.
CA5.4 Formalizáronse os documentos legais e formais relativos á facturación da clientela.
CA5.5 Descríbense os sistemas de pagamento aceptados polos establecementos de aloxamento turístico e operouse con eles.
CA5.6 Recoñecéronse as variables que inflúen na política de crédito, tendo en conta os riscos.
CA5.7 Aplicouse a normativa e os sistemas de seguridade de garantía de pagamento.
CA5.8 Descríbense os procesos de arquivo e custodia de toda a documentación relativa á estada e saída da clientela.
CA5.9 Calculouse e realizouse o arqueo de caixa nos cambios de quenda e no pechamento diario.
CA5.10 Identificáronse os procesos relativos á postestada da clientela.

#### 4.5.e) Contidos

Contidos
Rexistro e valoración de consumos.
Confección de listaxes de saídas.
Normativa de protección de datos.
Pechamento de caixa.
Procesos de postestada da clientela e valoración desde un punto de vista comercial e de fidelización.
Express check-out e self-check-out.
Información aos departamentos afectados pola saída da clientela.
Contas de facturación: cargos, aboamentos e mixtos.



**Contidos**

Sistemas de cobramento: efectivo, tarxeta, bonos, invitacións, gratuidades, etc.

Bonos de axencia: tipos.

Políticas de crédito: comisións e riscos.

Aplicación da normativa relativa ao pagamento e ao cobramento en xeral, e aos do sector turístico en particular. Facturas: requisitos legais.

Dilixencia nas operacións de cobramento.

Arquivo da documentación xerada durante a estada.



#### 4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Control dos sistemas de seguridade nos establecementos turísticos.	10

#### 4.6.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA6 - Controla os sistemas de seguridade propios dos establecementos de aloxamento turístico, e relaciona a estrutura organizativa e as continxencias de seguridade cos elementos e coas medidas de seguridade aplicables.	SI

#### 4.6.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA6.1 Descríbense os obxectivos e as funcións dos sistemas de seguridade propios de establecementos de aloxamento turísticos.
CA6.2 Identifícanse as principais continxencias que se poden producir en materia de seguridade.
CA6.3 Identifícanse os equipamentos de seguridade e as súas utilidades.
CA6.4 Relacionouse o uso destes equipamentos coas continxencias identificadas.
CA6.5 Identifícanse os elementos do sistema de seguridade aplicables segundo a estrutura organizativa.
CA6.6 Descríbense os protocolos para seguir en relación á seguridade dos establecementos de aloxamento turístico.
CA6.7 Caracterízanse as funcións específicas de seguridade que poden estar distribuídas na organización de cada establecemento.

#### 4.6.e) Contidos

Contidos
Seguridade: concepto e finalidade.
Servizo de seguridade: equipamentos, instalacións e formación do persoal.
Principais riscos nas empresas de aloxamento.
Identificación e descrición dos procedementos e dos instrumentos para a prevención de riscos.
Procedementos en caso de emerxencia: plans de seguridade e emerxencia.
Seguros: riscos que cobren.
Normativa en materia de seguridade e prevención en establecementos de aloxamento turístico.



## 5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Os mínimos para acadar a avaliación positiva no presente módulo evidenciarán a consecución de todos os resultados de aprendizaxe dun xeito equilibrado e cun grao de participación activa nos traballos e actividades a desenvolver.

O conxunto de mínimos esixibles expresados en cada unidade didáctica, apartado 4.c), son os seguintes:

U.D. 1.- A organización dos aloxamentos turísticos. O departamento de recepción: os seus obxectivos, estrutura e persoal.

Descríbense as funcións, as tarefas e os obxectivos propios do departamento e dos subdepartamentos de recepción, reservas e conserxaría. Explicáronse criterios de organización departamental en función da tipoloxía do establecemento, dos obxectivos empresariais, da segmentación da oferta e da funcionalidade.

Determináronse as fontes de información interna e externa necesarias para o funcionamento do departamento.

Xustificáronse os procesos propios do departamento e dos subdepartamentos de recepción, reservas e conserxaría que poidan resultar adecuados para conseguir a maior eficacia na prestación dos servizos.

U.D.2.- Xestión de reservas e o seu proceso.

Empregáronse aplicacións informáticas propias da xestión de recepción, reservas e conserxaría.

Identificouse a oferta dos establecementos de aloxamento turístico

Caracterizouse a tipoloxía das unidades de aloxamento.

Caracterizouse a oferta alimenticia.

Descríbense as funcións, as tarefas e os obxectivos propios do subdepartamento de reservas.

Interpretáronse os contratos e as condicións negociadas con clientes e fontes de reservas.

Identificáronse os prezos e as tarifas, aspectos legais e garantías exixibles.

Seguíronse os procedementos de reservas segundo o tipo de cliente ou a fonte de reservas.

Operouse con sistemas de xestión das reservas, e deseñáronse prezos e tarifas segundo o tipo de cliente, a fonte da reserva e o nivel de ocupación

Recolléronse, rexistráronse e arquiváronse as reservas recibidas mediante aplicacións informáticas ou outros medios alternativos.

U.D.3.-Subdepartamento de mostrador: Check-in, información e seguimento da estada da clientela. Comunicacions internas.

Establecéronse os protocolos para seguir en caso de overbooking ou sobreocupación, cumprindo a normativa e tendo en conta os criterios de rendibilidade económica.

Xustificouse a asignación previa de unidades de aloxamento ás reservas recibidas, sobre a base das peticións da clientela, a dispoñibilidade de tipos de aloxamentos e criterios de funcionalidade.

Identificáronse e formalizáronse todos os documentos relativos ao rexistro da clientela á súa entrada no establecemento, con reserva previa ou sen ela, manexando aplicacións informáticas ou medios alternativos.

Emitíronse as acreditacións e os elementos de acceso ás unidades de aloxamento, así como as ordes de atencións especiais, segundo o caso.





Especificáronse os tipos de información que a clientela precisa á súa chegada ao establecemento.

Cumpríuse a normativa relativa aos servizos, ás características, aos prezos e ás reservas dos establecementos de aloxamento turístico.

Identificáronse os procesos propios da recepción.

Establecéronse os protocolos de actuación en caso de queixas ou reclamacións.

Elaboráronse as listaxes de ocupación por unidade de aloxamento, cliente e ocupación total.

Xestionouse o rack de habitacións manualmente ou por medios informáticos, segundo as características técnicas do establecemento.

Operouse cos medios informáticos e de telecomunicación relativos ao departamento de recepción.

U.D. 4.-Análise de operacións de conserxaría. Servizo de información sobre o contorno.

Elabórase un arquivo ou unha base de datos coa información solicitada pola clientela referida a lecer, transportes, etc.

Caracterizáronse os procesos propios de conserxaría: servizo de información sobre o contorno, correspondencia, mensaxes, telecomunicacións, espertador, troco de moeda estranxeira, alugamento de caixas de seguridade, reserva de servizos noutros establecementos, alugamento de vehículos.

U.D. 5.- Proceso de saída do cliente (check out), facturación, pagamento (caixa e crédito).

Rexistráronse os consumos diarios ou extraordinarios da clientela manexando medios informáticos.

Valoráronse economicamente a estadía, os consumos e conceptos extraordinarios de cada cliente de saída, de ser o caso.

Formalizáronse os documentos legais e formais relativos á facturación da clientela.

Descríbonse os sistemas de pagamento aceptados polos establecementos de aloxamento turístico e operouse con eles.

Calculouse e realizouse o arqueo de caixa nos cambios de quenda e no pechamento diario.

U.D. 6.- Control dos sistemas de seguridade nos establecementos turísticos.

Descríbonse os obxectivos e as funcións dos sistemas de seguridade propios de establecementos de aloxamento turísticos.

Identificáronse as principais continxencias que se poden producir en materia de seguridade

Identificáronse os equipamentos de seguridade e as súas utilidades.

Relacionouse o uso destes equipamentos coas continxencias identificadas.

Estes mínimos serán a referencia para configurar as probas de recuperación das partes non superadas, así como as probas de avaliación extraordinaria do alumnado con perda de avaliación continua e guiarán o procedemento de avaliación ordinaria do módulo.

#### CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

Ao longo de todo o módulo levarase a cabo un proceso de avaliación continua e integral do alumno que proporcionará información sobre a marcha da aprendizaxe, este seguimento farase diariamente tanto de xeito individualizado como nas relacións interpersoais e traballo en grupo segundo os criterios de avaliación contidos nas distintas unidades didácticas, tendo en conta os seguintes criterios:

Realizaremos probas escritas e/ou orais teórico-prácticas que, en función da materia a avaliar, poderán ser: tipo test, preguntas breves, casos prácticos e exercicios..., e todos aqueles aspectos recollidos nos criterios de avaliación do módulo. Deberá ser "apto" tanto na parte teórica como práctica.

No caso de ter varias probas será a media aritmética das notas obtidas a que nos dará a cualificación final neste apartado. En todo caso a cualificación, de cada unha das probas, deberá ser igual ou superior a 4. Superarán un 90% da cualificación final do módulo.



Formarán parte da cualificación ademais a presentación e o interese/traballo en equipo (cualificacións cualitativas e que formarán parte da avaliación de actitudes). Valorarase unha actitude de respecto tanto de cara ao profesorado coma os compañeiros/as, receptividade, así como a iniciativa, o interese, a presentación axeitada dos distintos materiais solicitados, a participación e o traballo en equipo dos alumnos/as, e todos aqueles aspectos actitudinais recollidos nos criterios de avaliación do módulo. Dado a importancia dos aspectos actitudinais no módulo, dicir que en ningún caso superarán a avaliación aqueles alumnos/as que a súa cualificación neste apartado sexa negativa ou inferior a 5. Suporán un 10% da cualificación final do módulo.

## **6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas**

### **6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación**

- 1) De non ter aprobadas todas as avaliacións, os alumnos deberán recuperar aquelas avaliacións que estean suspensas no período estipulado.
- 3) As probas, por regra xeral, serán cuestionarios tipo test, de preguntas a desenvolver ou cuestións curtas, ou ben traballos ou proxectos a presentar de xeito oral ou escrito.
- 4) Traballos e exercicios prácticos propostos: Valorarase a iniciativa, o esforzo e a autosuficiencia na busca de información e no manexo de bibliografía especializada. Terase en conta a presentación, a capacidade crítica, a capacidade comunicativa e a organización na exposición. É preciso observar que é requisito imprescindible presentar os anteditos traballos na data sinalada a tal fin para ter dereito a superar a avaliación. De non presentalos, en ningún caso será posible aprobar, nin sequera os exames de recuperación de xuño, ou os extraordinarios, excepto no caso de que se presenten antes destes últimos.
- 5) Os alumnado que non supere a proba de recuperación de calquera das avaliacións en período ordinario, deben examinarse de toda a materia, no seu caso, nas probas extraordinarias ao efecto.

#### **ALUMNADO DE 2º CURSO CO MÓDULO PENDENTE DE 1º**

No suposto de que se pase de curso con este módulo pendente, o alumnado será informado das actividades programadas para a súa recuperación, así como do período da súa realización, temporalización e data en que serán avaliados, que coincidirá coa sesión de avaliación parcial previa á realización da FCT en período ordinario.

O alumnado de segundo curso que non poida acceder á FCT no período ordinario por ter este módulo pendente poderá recuperalo neste mesmo período. Para este fin, seránlle asignadas unha serie de actividades de recuperación, con indicación expresa da data final en que serán avaliados.

En ambos casos realizarase un informe de avaliación individualizado. (MD.75.AVA.01 do procedemento de Avaliación PR.75.AVA.01)

### **6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua**

O alumnado que perdesse o dereito á avaliación continua nun determinado módulo terá dereito a unha proba final extraordinaria previa á avaliación final de módulos correspondente, de acordo co establecido no artigo 25.5 da Orde o 12 de xullo de 2011.

O sistema extraordinario de avaliación para o alumnado que teña perda do dereito á avaliación continua consistirá:

Unha proba, inspirada no 100 % dos resultados de aprendizaxe do módulo e servirán asemade como referencia as actividades realizadas durante o desenvolvemento da formación do módulo. Esta proba terá dúas partes : contidos teóricos e supostos prácticos.

O alumnado deberá ser "apto", obter como mínimo un 5, en cada unha das partes.



Non existe a posibilidade de gardar unha parte aprobada se fose o caso.

Para a perda de avaliación continua teranse en conta tanto as faltas xustificadas como as non xustificadas. Ao alumnado de Ciclos Formativos de grado medio e superior, aplicaráselles o disposto no apartado 3 do artigo 25 da Orde do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial: "O número de faltas que implica a perda do dereito á avaliación continua nun determinado módulo será do 10 % respecto da súa duración total. Para os efectos de determinación da perda do dereito á avaliación continua, o profesorado valorará as circunstancias persoais e laborais do alumno ou a alumna na xustificación desas faltas".

Atendendo as circunstancias anteriormente mencionadas, e para acadar un criterio claro e homoxéneo á hora de proceder, establececese para todos os módulos un máximo dun 10 % para faltas sen xustificación, ampliando dita porcentaxe un máximo dun 5% con xustificación. En todo caso un alumno ou alumna para cada módulo que curse non poderá ter máis do 10% de faltas sen xustificar e un 5% xustificadas, podendo chegar cos dous conceptos ata o 15% no curso académico.

A comunicación por escrito da situación de perda de avaliación continua levarase a cabo polo titor/a, unha vez superados os límites indicados no punto anterior.

Será obrigatorio apercibilo previamente (unha vez acadado o 6% das faltas de asistencia) tal e como se contempla na normativa vixente.

Estes alumnos ou alumnas non perden en ningún momento o seu dereito de asistencia a clase, aínda que o profesorado poderá non permitir a realización de determinadas actividades sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmos, ao resto do grupo ou as instalacións.

Na secretaría do centro deberá quedar constancia do apercibimento e da comunicación da perda do dereito á avaliación continua.

Apercibimento: 6% da duración do módulo ..... 10 faltas de asistencia.

Perda do dereito a avaliación continúa, superado o 10% da duración do módulo..... 16 faltas de asistencia.

## **7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente**

A orde de avaliación no seu artigo 23.5 sinala que cada departamento de familia profesional realizará cunha frecuencia mínima mensual o seguimento das programacións de cada módulo, indicando grado de cumprimento e xustificación razoada no caso de desviacións, ademais a programación será revisada ao inicio de curso e se entregará unha memoria final de curso.

Seguemento mensual da programación:

Empregarase a aplicación informática de elaboración e seguemento de programacións, que se entregará á xefatura de departamento para que conste nas actas correspondentes.

Para a memoria final utilizaremos o modelo proporcionado pola xefatura de estudos ao final de curso.

## 8. Medidas de atención á diversidade

### 8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Tal e como se establece na lexislación vixente, Orde do 12 de xullo de 2011, no seu artigo 28: "Ao comezo das actividades do curso académico, o equipo docente realizará unha sesión de avaliación inicial do alumnado, que terá por obxecto coñecer as características e a formación previa de cada alumno e de cada alumna, así como as súas capacidades. Así mesmo, deberá servir para orientar e situar ó alumnado en relación co perfil profesional correspondente".

Para este módulo pasarase durante a segunda quincena do curso, un cuestionario de avaliación inicial (sobre coñecementos previos, intereses e motivacións do noso alumnado)

- ANEXO I- que se complementará cos datos proporcionados polo titor/a e datos de información de matrícula

### 8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

O carácter continuo da avaliación debe permitir, a detección precoz das posibles dificultades na adquisición dos contidos por parte do alumnado e, en consecuencia, promover a identificación dos aspectos do proceso que provocan estas dificultades e a adopción das medidas oportunas. Cando a análise da marcha dun estudante determine dificultades para o seguimento, darase un apoio educativo personalizado determinando aqueles contidos nos que ten máis dificultades propondo traballos e actividades de reforzo que lle permitan acadar as capacidades terminais asociados aos contidos mínimos propostos nesta programación didáctica.

No caso en que non sexa posible garantir a consecución efectiva os resultados da aprendizaxe, o equipo docente poderá propoñer a través do departamento de Orientación, a solicitude de flexibilidade horaria, tal e como establece a Orde do 12 de xullo de 2011 no seu artigo 15 "De acordo co artigo 61 do Decreto 114/2010, do 1 de xullo, o alumnado con necesidades educativas especiais, consonte o establecido no artigo 73 da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, poderá ser autorizado, cando as necesidades de apoio específico así o xustifiquen, para cursar os ciclos formativos en réxime ordinario de xeito fragmentado por módulos, cunha temporalización distinta á establecida con carácter xeral".

## 9. Aspectos transversais

### 9.a) Programación da educación en valores

É importante sinalar que ao longo do módulo se traballará coa educación en valores non só a través do traballo con actitudes recollidas no currículo do módulo, senón a través de distintos contidos inherentes ao noso traballo de aula de recepción e ordenadores, para este módulo podemos destacar:

Educación para a igualdade: Estará sempre presente, xa que logo, en ningún momento se fará diferenza entre o noso alumnado por causa do seu sexo, raza, crenzas ou calquera outra característica de diferenciación entre as persoas.

Educación ambiental: É fundamental fomentar o respecto ao medio ambiente e mesmo fomentar o correcto emprego dos medios de que se dispoñen desperdiciando papel, consumo de auga, electricidade, etc., insistir na reciclaxe e na conservación.

Educación para a saúde: É importante adquirir bos hábitos posturais no traballo, así como uns adecuados hábitos de saúde e limpeza ou unha adecuada hixiene ocular ou visual nun sistema educativo e laboral onde os ordenadores toman cada día un papel máis importante, sen esquecer que a nivel profesional (tendo en conta nas situacións en que exercerán o seu traballo) deben ter en conta a súa saúde persoal e a do usuario como elementos cotiáns do seu emprego.

Educación para a convivencia: Procurarase a resolución de conflitos fomentando o diálogo baseado no respecto, e, procurando atopar solucións de

consenso de xeito democrático. Por exemplo: achegas de propostas ou ideas á hora de fixar condicións de entrega de traballos, datas de probas, etc.

Educación do consumidor: Fomentando entre os alumnos un consumo responsable, tanto dos seus propios materiais como os do centro e o ciclo (aula, material informático, talleres,...)

Interculturalidade: Traballando dende o principio de respecto as distintas culturas e xeitos de entender o mundo; entendendo isto como un enriquecemento; sinalar a este respecto, a cada vez máis frecuente presenza nas nosas aulas de alumnos de outras culturas que nos axudan a interpretar que non todas as realidades son iguais.

Consideraremos tamén de xeito transversal e como valor importante na Formación Profesional a orientación profesional polo carácter teórico-práctico que posúe o módulo e o ciclo, impregnando de funcionalidade cada unha das actividades que realicemos e contextualizándoas, sempre que sexa posible, no noso contorno socioeconómico.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

En colaboración cos outros módulos:

Charla sobre a situación do sector hostaleiro por parte dun profesional vinculado ó sector.

Visita a diferentes establecementos hoteleiros.

Percorrido guiado pola nosa cidade.

## 10. Outros apartados

### 10.1) ANEXO I- CUESTIONARIO DE AVALIACIÓN INICIAL DO ALUMNADO.

CUESTIONARIO DE COÑECEMENTOS PREVIOS CURSO 2018/2019

CICLO FORMATIVO: XESTIÓN DE ALOXAMENTOS TURÍSTICOS 1º

MÓDULO: RECEPCIÓN E RESERVAS.

Apelidos:

Nome:

A ) INFORMÁTICA

¿ Para a confección e presentación das actividades/traballos, que programas informáticos (procesador de textos, folia de cálculo, presentacións, ...) empregas?

¿ Estás familiarizado coas redes sociais? Cales empregas?



¿ Que contas (empresas, profesionais, publicacións, ...) relacionadas coa hostalaría e o turismo segues?

## B) ALOXAMENTOS TURÍSTICOS

1.- A atención presencial na recepción dos establecementos hoteleiros é obrigatoria as 24 horas?

2.- En canto ó destinatario dos servizos hoteleiros, sabes a diferenza entre cliente e hóspede?

3.- En canto ós servizos prestados, o prezo dunha habitación é o mesmo para calquera cliente?

4.- Cando recibimos unha reclamación , debemos aplicar o dito ¿o cliente sempre ten a razón¿?

5.- Comenta os seguintes términos (relacionados cos aloxamentos turísticos):

Walk-in

Check-out

Tarifa rack

Release



Comisión

## 10.2) LIBRO DE TEXTO

"Gestión de reservas y procedimientos de recepción"

Rodrigo Farré, Ramón

Editorial Síntesis