

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 de adultos

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	REBECA MIRAMONTES PENAS
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 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 deseguido:

- 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 posventa e a xestión de queixas e reclamacións, 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.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar as funcións de organización e xestión do departamento de recepción e reservas.

Estas funcións abranguen aspectos como:

- Organización e asignación de recursos do departamento.
- Mellora da ocupación do establecemento.
- Servizos anteriores, simultáneos e posteriores á estadía da clientela.
- Control dos sistemas de seguridade do establecemento.
- Aplicación das novas tecnoloxías.

A formación do módulo relaciónase cos obxectivos xerais a), b), f), i), k) e n), e permite alcanzar as competencias a), c), e), i), l) e n). As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

- Aplicación das novas tecnoloxías e dos novos programas informáticos de xestión de ocupación, reservas e recepción.
- Obtención de información sobre os niveis de ocupación e a súa posterior análise, utilizando como recursos aplicacións ofimáticas.
- Formalización de operacións previas á entrada da clientela, durante a estadía e á súa saída, con aplicación das técnicas, os procedementos e os mecanismos de control destas operacións.
- Análise e caracterización dos sistemas de seguridade. Deseño do sistema de seguridade dun establecemento de aloxamento turístico.
- Investigación e desenvolvemento de novos sistemas de xestión do departamento de recepción e reservas.

Este módulo ten un peso importante na formación do noso 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 Hostelería e do Turismo, podendo formar técnicos superiores non só competentes na área de Comidas e Bebidas, senón tamén na área de Aloxamento.



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	O departamento de recepción	Descrición do departamento de recepción	20	12
2	As reservas	Características do subdepartamento de reservas	40	25
3	A entrada do cliente	Formalización de operacións de entrada do cliente	30	18
4	A estancia do cliente	Formalización de operacións de estancia do cliente	30	18
5	A saída do cliente	Descrición do proceso e fases de saída do cliente	30	18
6	Os sistemas de seguridade	Control dos sistemas de seguridade	10	9

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	O departamento de recepción	20

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
RA2 - Optimiza a ocupación do establecemento, para o que caracteriza e aplica diversos sistemas e tipos de reservas.	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.
CA2.1 Identifícase a oferta dos establecementos de aloxamento turístico.
CA2.2 Descríbense as funcións, as tarefas e os obxectivos propios do subdepartamento de reservas.

4.1.e) Contidos

Contidos
Obxectivos, funcións e tarefas propias do departamento de recepción.
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.
Adaptación ao contexto á hora de controlar, organizar e innovar o departamento de recepción.
Descrición das relacións entre a xefatura de departamento e o persoal empregado.
Características propias dos establecementos de aloxamento en Galicia.



4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	As reservas	40

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Optimiza a ocupación do establecemento, para o que caracteriza e aplica diversos sistemas e tipos de reservas.	NO
RA4 - Controla ou presta o servizo de recepción durante a estada da clientela, e analiza e aplica as operacións derivadas desta fase.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.3 Interpretáronse os contratos e as condicións negociadas con clientes e fontes de reservas.
CA2.4 Identifícanse 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
CA2.8 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.
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 estada 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 estada requira unha valoración económica.
CA4.10 Informouse a clientela dos servizos que presta o establecemento.

4.2.e) Contidos

Contidos
Oferta nos establecementos de aloxamento turístico: tipos, servizos de mantención e complementarios, etc.
Cancelación, modificación e penalizacións.
Documentación de reservas. Xestión e información interdepartamental.
Tipos de clientes. Comunicación presencial e non presencial.



Contidos

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.

Sistemas informáticos de fichas de clientes ou empresas: cardex.

Información externa: lecer e comunicacións.

Tipos de información á clientela.

Criterios de funcionalidade para asignar unidades de aloxamento.

Procedementos de admisión de clientes con reserva ou sen ela. Diagrama de proceso.

Rexistro de clientes.

Listaxes de ocupación.

Planificación. Slip.

Modificación dos servizos contratados: cambios de tarifas e cambios de unidade de aloxamento. Saídas anticipadas.



4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	A entrada do cliente	30

4.3.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.	NO
RA3 - Formaliza as operacións previas e simultáneas á entrada da clientela, e analiza e aplica as tarefas asociadas.	SI
RA4 - Controla ou presta o servizo de recepción durante a estada 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
CA1.8 Empregáronse aplicacións informáticas propias da xestión de recepción, reservas e conserxaría.
CA2.7 Recolléronse, rexistráronse e arquiváronse as reservas recibidas mediante aplicacións informáticas ou outros medios alternativos.
CA3.1 Obtivéronse listaxes de entradas previstas con antelación á chegada da clientela, sobre a base das reservas rexistradas.
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.
CA3.3 Descríbironse 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.
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 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.
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.
CA3.9 Elaborouse un arquivo ou unha base de datos coa información solicitada pola clientela referida a lecer, transportes, etc.
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.
CA4.11 Operouse cos medios informáticos e de telecomunicación relativos ao departamento de recepción.

4.3.e) Contidos

Contidos
Uso de programas informáticos propios deste departamento.



Contidos

Control da ocupación. Overbooking e sobreocupación.

Valoración dunha correcta xestión da ocupación.

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.



4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	A estancia do cliente	30

4.4.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.	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
CA1.8 Empregáronse aplicacións informáticas propias da xestión de recepción, reservas e conserxaría.
CA2.7 Recolléronse, rexistráronse e arquiváronse as reservas recibidas mediante aplicacións informáticas ou outros medios alternativos.
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
CA4.8 Descríbense os procedementos necesarios á hora de cumprir as demandas da clientela (cambio de unidade de aloxamento, mantemento, extras, etc.).
CA4.9 Rexistráronse os consumos diarios ou extraordinarios da clientela manexando medios informáticos.
CA4.11 Operouse cos medios informáticos e de telecomunicación relativos ao departamento de recepción.

4.4.e) Contidos

Contidos
Uso de programas informáticos propios deste departamento.
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.
Procedemento en caso de avarías: comunicación aos departamentos implicados. Parte de avarías.
Control das unidades de aloxamento: libres, ocupadas e bloqueadas. Rack.
Rexistro e valoración de consumos.
Información interna do establecemento: servizos, horarios, etc.
Empatía na prestación de servizos durante a estada da clientela.
Calidade no servizo e na atención á clientela.



4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	A saída do cliente	30

4.5.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.	NO
RA4 - Controla ou presta o servizo de recepción durante a estadia 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
CA1.8 Empregáronse aplicacións informáticas propias da xestión de recepción, reservas e conserxaría.
CA2.7 Recolléronse, rexistráronse e arquiváronse as reservas recibidas mediante aplicacións informáticas ou outros medios alternativos.
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.
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 estadia, 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 Descríbóronse 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 Descríbóronse os procesos de arquivo e custodia de toda a documentación relativa á estadia 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 postestadia da clientela.

4.5.e) Contidos

Contidos
Uso de programas informáticos propios deste departamento.
Tratamento de queixas e reclamacións.



Contidos

Confección de listaxes de saídas.

Normativa de protección de datos.

Pechamento de caixa.

Procesos de postestadía 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.

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 estadía.



4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Os sistemas de seguridade	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:

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.

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 esixibles.

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

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.

Cumpriuse 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.

Elaborouse 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 servixos noutros establecementos, alugamento de vehículos.

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.

Descríbironse 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.

Descríbironse 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.

Os CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN do módulo serán os seguintes:

- Probas: Realizaranse ao longo do curso tres probas parciais e unha proba final. Consistirán en preguntas teóricas de resposta curta, tipo test ou supostos prácticos. Terán un valor do 85% sobre a cualificación do módulo. É imprescindible obter un 5 para poder superar ditas probas.

- Tarefas: Valoraranse tamén as tarefas que aparecen na plataforma para cada unidade didáctica, terán un valor do 10% sobre a cualificación do módulo.

As tarefas son persoais, polo que ante tarefas copiadas o feitas de maneira conxunta, anuláanse ambas e a nota será de 0.

O profesorado poderá esixir formatos de presentación.

As actividades en liña deberán entregarse nos prazos establecidos.

Non se terán en conta tarefas presentadas fora de prazo, a nota será de 0

Nas tarefas valorarase: Claridade expositiva, boa presentación, corrección na redacción e gramatical, adecuación ao preguntado, concisión e orden.

- Foros: Puntúan para a nota final un 5%

A actividade nos foros é moi importante, pois dinamiza o curso, e fomenta a autoaprendizaxe e a colaboración entre o alumnado.

En cada UD haberá un ou varios foros. As participacións nos foros se valoran en función da súa colaboración cos demais, orixinalidade nas achegas e opinións, etc. Consideramos a participación do alumno no foro realizando comentarios de interese académico e profesional relacionados cos contidos de cada unidade didáctica

O alumno deberá usar o foro cunha actitude de máximo respecto aos compañeiros e profesores

Non se establecerán cuestións relacionadas cos contidos das tarefas ou dos exames en mensaxes persoais ao profesorado. Todas estas cuestións se establecen a través do foro.

A educación en liña supón un estilo de formación distinto ao tradicional. Nel, a comunidade educativa colabora entre si, sendo o/a titor/a unha especie de supervisor e clarificador de dúbidas. Por este motivo, a participación e colaboración nos foros é moi importante e non é un simple recheo do curso.

Para ter en conta as puntuacións acadadas nas tarefas e na participación nos foros é necesario ter superados os exames presenciais. (Mínimo 5 puntos)

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Este módulo inclúese no CS Xestión de Aloxamentos Turísticos modular polo que as actividades de recuperación realizaranse en xuño e debe asistir todo o alumnado que non se presentou ou non superou algunha das probas parciais realizadas ao longo do curso.

Tal e como recolle o artigo 34 da Orde do 12 de xullo de 2011, entre a terceira avaliación parcial e a avaliación final de módulos deixarase un período non superior a tres semanas que, entre outras actividades, destinarase á realización de actividades de recuperación dos módulos pendentes.

Para o alumnado que teña módulos pendentes despois de realizada a terceira avaliación parcial, o equipo docente realizará un informe de avaliación individualizado (MD.75.AVA.01 do procedemento de Avaliación PR.75.AVA.01) que servirá de base para o deseño das correspondentes actividades de recuperación. A cualificación definitiva de estos módulos farase efectiva na avaliación final de módulos. Non obstante, nos módulos superados a calificación final coincidirá coa obtida na terceira avaliación parcial.

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

Ao ser un ciclo de formación a distancia non hai alumnado con perda de dereito a avaliación continua.

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.

Para o seguimento mensual e revisión da programación utilizarase a plataforma de xestión das programacións (www.edu.xunta.es/programacions). Darase conta do seu estado na reunión mensual para o efecto

Para a memoria final utilizaremos o modelo proporcionado pola xefatura de estudos ao final de curso MD.75.PRO.04 do procedemento de Programación PR.75.PRO.01.

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 o alumnado en relación co perfil profesional correspondente.

Para este módulo realizarase, un cuestionario de avaliación inicial (sobre coñecementos previos, intereses e motivacións do noso alumnado) que se complementará cos datos proporcionados polo titor/a e datos de información de matrícula. Disporase para tal fin do foro de presentación dos alumnos e alumnas a través da plataforma Platega.

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.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

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, 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 dispón sen desperdiciar 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 cotiás 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, sem-pre que sexa posible, no noso contorno socioeconómico.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As actividades complementarias e extraescolares deste módulo terán carácter voluntario debido a que se trata dun tipo de formación a distancia. Está previsto informar a través da plataforma das datas e horarios previstos das actividades complementarias do mesmo módulo na modalidade presencial e serán entre outras.

- Charlas de profesionais do sector (repcionistas).
- Visitas a diferentes hoteles da nosa comunidade co obxectivo de comprobar in situ as funcións do departamento de recepción.

10. Outros apartados

10.1) Información programación

O profesor do módulo informará ao alumnado matriculado dos seguintes aspectos xerais da programación didáctica a través da plataforma educativa de distancia:

1. Distribución das unidades didácticas e temporalización aproximada.
2. Criterios xerais de cualificación e normas básicas.
3. Proceso de recuperación, de selo caso.
4. Actividades previstas durante o curso escolar.

Unha copia da programación (versión alumnado) xerada pola aplicación informática quedará exposta e a disposición do alumnado na biblioteca do centro educativo (en formato papel ou arquivo informático), non obstante o profesor complementará esta acción poñendo a programación na plataforma educativa de Fp distancia.