

ANNEX VI

I. IDENTIFICACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

Denominació: Recepció en allotjaments

Codi: HOTA0308

Família professional: Hoteleria i turisme

Nivell de qualificació professional: 3

Qualificació professional de referència:

HOT094_3: Recepció. (RD 295/2004 de 20 de febrer i modificacions publicades en el RD 1700/2007 de 14 de desembre)

Relació d'unitats de competència que configuren el certificat de professionalitat:

UC0263_3 Executar i controlar el desenvolupament d'accions comercials i reserves

UC0264_3 Realitzar les activitats pròpies de la recepció

UC0265_3 Gestionar departaments de l'àrea d'allotjament

UC1057_2 Comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats turístiques

Competència general:

Gestionar el departament de recepció, d'acord amb la planificació general de l'establiment d'allotjament, desenvolupant i assegurant la prestació correcta dels serveis que li són propis i l'execució d'accions comercials.

Entorn professional:

Àmbit professional:

Duu a terme la seva activitat en tot tipus d'hotels i en altres allotjaments turístics com ara motels, balnearis, apartaments turístics, càmpings, ciutats de vacances, establiments de turisme rural, etc. També té sortida en determinades entitats dedicades a la distribució turística, com per exemple centrals de reserves, sistemes de distribució, representants de prestataris de serveis, etc.

Sectors productius:

Aquesta qualificació se situa, fonamentalment, en el sector d'hoteleria i, especialment, en el subsector d'allotjament turístic, encara que també es pot situar en sectors que engloben cert tipus d'allotjaments no turístics (residències d'estudiants, de la 3a edat, etc.). Així mateix, i en menor mesura, se situa en el subsector de la distribució turística, sobretot en centrals de reserves hoteleres.

Ocupacions o llocs de treball relacionats:

4522.004.1 Recepcionista d'hotel

4522.004.1 Cap de recepció

4522.009.6 Conserge d'hotel

Encarregat/ada de comunicacions

Encarregat/ada de reserves

Cap de reserves

Coordinador/a de qualitat

Promotor/a turístic/a

Durada de la formació associada: 630 hores

Relació de mòduls formatius i d'unitats formatives:

MF0263_3: Accions comercials i reserves. (150 hores)

- UF0050: Gestió de reserves d'habitacions i altres serveis d'allotjaments. (60 hores)
- UF0051: Disseny i execució d'accions comercials en allotjaments. (60 hores)
- UF0042: Comunicació i atenció al client en hoteleria i turisme. (30 hores)

MF0264_3: Recepció i atenció al client. (180 hores)

- UF0052: Organització i prestació del servei de recepció en allotjaments. (90 hores)
- UF0042: Comunicació i atenció al client en hoteleria i turisme. (30 hores)
- UF0043: Gestió de protocol. (30 hores)
- UF0044: Funció del comandament intermedi en la prevenció de riscos laborals. (30 hores)

MF0265_3: Gestió de departaments de l'àrea d'allotjament. (120 hores)

- UF0048: Processos de gestió de departaments de l'àrea d'allotjament. (70 hores)
- UF0049: Processos de gestió de qualitat en hoteleria i turisme. (50 hores)

MF1057_2: Anglès professional per a turisme. (90 hores)

MP0013: Mòdul de pràctiques professionals no laborals de recepció en allotjaments. (120 hores)

II. PERFIL PROFESSIONAL DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

Unitat de competència 1

Denominació: EXECUTAR I CONTROLAR EL DESENVOLUPAMENT D'ACCIONS COMERCIALS I RESERVES

Nivell: 3

Codi: UC0263_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: gestionar les reserves d'habitacions i altres serveis de l'hotel de manera que s'obtinguin els majors índexs d'ocupació i producció possibles.

CR1.1 Les pautes d'actuació que es proposen són en funció de la política comercial de l'empresa, de la reglamentació vigent en matèria de tarifes i reserves, i de tota l'oferta de l'establiment.

CR1.2 Els formularis i documents necessaris per gestionar reserves es formalitzen degudament i es tramiten tant de forma manual com informatitzada, i es compleixen els terminis establerts.

CR1.3 La planificació de reserves que s'efectua és la necessària i adequada per assolir l'optimització de l'ocupació a curt, mitjà i llarg termini, depenent del tipus d'establiment.

CR1.4 La informació relativa a la gestió de reserves es processa i s'arxiva adequadament, a fi d'obtenir conclusions operatives relatives a:

- Previsió d'ocupació.
- Clients no presentats.
- Modificacions.
- Anul·lacions.
- Dades d'empreses i clients.
- Garanties.
- Correspondència i missatges.

CR1.5 Les conclusions operatives obtingudes es traslladen dins el termini i en la forma escaient als departaments o al personal implicat.

RP2: recollir i analitzar la informació que sigui útil per a la planificació comercial de l'entitat.

CR2.1 La política i les directrius comercials de l'entitat s'estudien i s'integren.

CR2.2 L'oferta de serveis de l'entitat, en relació amb la dels seus competidors, és objecte d'anàlisi, i se'n coneixen els diferencials i la posició competitiva.

CR2.3 Les fonts d'informació s'identifiquen i se seleccionen adequadament per obtenir informació sobre el mercat, producte, preu i distribució del servei d'allotjament propi i de la competència.

CR2.4 La informació relacionada amb la clientela s'obté per conèixer la demanda actual i potencial.

CR2.5 Els suports previstos per a la recollida i gestió de la informació es formalitzen adequadament.

CR2.6 Les idees, els suggeriments i les dades es recullen i es transmeten als responsables de la definició i desenvolupament de la planificació comercial de l'entitat, mitjançant l'emissió d'informes o altres documents que ho requereixin.

RP3: participar en el disseny de determinades accions comercials i executar-les d'acord amb la planificació realitzada.

CR3.1 Les activitats de promoció i altres pròpies de la comercialització es proposen sobre la base del coneixement del mercat, per definir accions comercials.

CR3.2 Els recursos necessaris per dur a terme les accions comercials definides són objecte d'organització, en el seu àmbit de responsabilitat, amb criteris d'eficiència i eficàcia.

CR3.3 Les accions definides en els plans comercials s'implementen, en el seu àmbit de responsabilitat, d'acord amb els objectius fixats.

CR3.4 El material promocional i les ofertes estipulades es distribueixen fent visites promocionals a clients actuals o potencials.

CR3.5 Les accions comercials implementades són objecte d'anàlisi i avaluació, i es traslladen les conclusions i els suggeriments de canvi oportuns als responsables de la definició i desenvolupament de la planificació comercial de l'entitat.

RP4: atendre les peticions i queixes plantejades pels clients, de manera que se'ls faciliti el màxim nivell possible de satisfacció, confort i seguretat.

CR4.1 Sempre que sigui possible se satisfan els desitjos del client al més aviat possible, i al mateix temps, es respecten les normes de l'establiment.

CR4.2 Les queixes o reclamacions dels clients s'atenen amb amabilitat, eficàcia i màxima discreció, s'anoten per escrit, es prenen les mesures oportunes per resoldre-les i es compleix la normativa vigent.

CR4.3 Les modificacions que es produeixen en els serveis prestats al client es comuniquen, en la forma escaient i en el temps establert, seguint els procediments establerts, al personal dependent i als altres departaments implicats, per adequar administrativament la nova situació.

CR4.4 Les actuacions que s'adopten davant situacions adverses són les establertes i adequades a cada situació.

CR4.5 La comunicació amb els clients és fluïda, utilitzant el mitjà més eficaç, per poder aconseguir una bona interacció i comprensió en la comunicació.

Context professional

Mitjans de producció i/o creació de serveis

Equips informàtics. Programes informàtics específics. Equips audiovisuals. Internet i Intranet. Pàgina web de l'establiment. Equips i material d'oficina. Instruments de telecomunicacions. Material gràfic promocional.

Productes o resultat del treball

Anàlisi i conclusions sobre el mercat, producte, preu i canals de distribució. Bases de dades de clients actuals i potencials actualitzades. Accions comercials. Ofertes i propostes de col·laboració a clients. Captació efectiva d'operacions i clients (acords de col·laboració, contractes...). Informes finals sobre l'execució i els resultats dels programes comercials. Obtenció de l'índex de satisfacció del client. Equip implicat en la política comercial de l'establiment. Reserves i dipòsits. Gestió de preus.

Informació utilitzada o generada

Dades sobre el mercat, producte, preu i canals de distribució. Bases de dades i directoris. Informes i llistes. Materials de promoció: fullets, catàlegs, etc. Informacions facilitades pels clients (clients "espia"). Informació interna referent a polítiques i programes de l'empresa i a processos,

procediments i mètodes d'operació, així com a acords i contractes amb clients. Informació interdepartamental i jeràrquica.

Unitat de competència 2

Denominació: REALITZAR LES ACTIVITATS PRÒPIES DE LA RECEPCIÓ

Nivell: 3

Codi: UC0264_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: organitzar la prestació del servei de recepció i determinar uns processos adequats i rendibles.

CR1.1 Els processos escollits són els més adequats per aconseguir la màxima eficàcia en la prestació del servei, a partir dels mitjans disponibles i en funció de la modalitat de l'establiment.

CR1.2 L'organització de l'espai físic que es proposa és l'òptima, tenint en compte:

- L'adaptació als mitjans disponibles.
- L'establiment d'un flux de treball al més correcte i ràpid possible.
- L'optimització de les tasques i circulacions, adaptant-se a:
 - o les directrius de l'empresa,
 - o la capacitat de l'establiment i tipus d'oferta,
 - o el pressupost econòmic i la relació eficàcia cost de cada element,
 - o els principis bàsics d'ergonomia, seguretat i higiene.

CR1.3 Els procediments específics que s'estableixen per a la prestació del servei es desenvolupen adequadament, tenint en compte les característiques de l'establiment: capacitat, categoria, situació, oferta, política d'empresa, tipologia de clients, etc.

CR1.4 Els procediments de control que s'estableixen i s'apliquen permeten determinar la capacitat i l'eficàcia dels processos del departament.

CR1.5 Els instruments necessaris perquè l'equip dependent realitzi el seu treball de manera eficient es determinen de manera que es faciliti la cohesió, motivació, formació, el control intern i l'avaluació de resultats.

RP2: realitzar les activitats pròpies del taulell, des de l'arribada fins a la sortida del client, tramitant i gestionant la documentació necessària, segons els estàndards de l'empresa.

CR2.1 La verificació de l'estat de reserves de serveis i la seva disponibilitat es realitza coordinant i informant els departaments implicats.

CR2.2 La documentació necessària es disposa, es formalitza i es gestiona degudament per aconseguir una prestació del servei adequada.

CR2.3 L'assignació de les habitacions es fa amb la finalitat d'aconseguir la satisfacció de les demandes i l'optimització de les reserves.

CR2.4 A l'arribada del client:

- S'actua amb rapidesa i cortesia, donant-li la benvinguda i, en cas necessari, efectuant la comprovació de la reserva, d'acord amb les normes de l'empresa.
- Els procediments de registre i obertura de compte aplicats segueixen els protocols establerts per l'empresa.
- La informació que es facilita als clients sobre els serveis interns, així com el lliurament de les acreditacions corresponents, s'efectua en la forma escaient i en el temps establert.
- La informació externa que s'aporta és la demanada pel client.
- Es trasllada l'equipatge de forma professional i eficaç, en cas necessari i en funció del tipus d'establiment.
- El protocol establert es compleix, tenint en compte tipus de clientela, modalitat i tipus d'establiment i normativa interna.
- La confidencialitat es manté en tot moment i davant qualsevol demanda o atenció prestada a un client, i s'actua sempre amb discreció absoluta.

CR2.5 Durant l'estada a l'establiment:

- Es formalitza i s'arxiva correctament la documentació generada en cada cas, i es realitzen serveis propis de recepció consergeria com ara:

- Correspondència i missatges.
 - Despertador.
 - Canvi de moneda estrangera.
 - Lloguer de caixes de seguretat.
 - Reserva de serveis en altres establiments.
 - Lloguer de vehicles.
 - Informació sobre els serveis de l'hotel i oferta turística de l'entorn.
 - Atenció de qualsevol altra petició pròpia del departament (canvi d'habitació, pagament de serveis externs...).
- La formalització de les estadístiques es fa d'acord amb els procediments i models establerts.
 - Els càrrecs departamentals es realitzen eficaçment, d'acord amb la modalitat o condicions convingudes, per obtenir l'acceptació del client.
 - La presència d'individus sospitosos s'identifica per evitar en la mesura que sigui possible robatoris i furt; s'informa sobre circumstàncies inusuals, s'actua de forma adequada i es proporciona seguretat als hostes i una bona imatge de l'establiment.

CR2.6 A la sortida del client:

- Es comprova la facturació de tots els serveis de manera eficaç i coordinada amb els altres departaments implicats.
- S'aplica correctament el sistema de pagament convingut.
- En cas necessari, s'ordena la recollida de l'equipatge, i s'autoritza degudament la sortida.
- En el comiat del client s'actua amb cortesia, se'n comprova el nivell de satisfacció i es potencia la materialització de futures estades.
- S'apliquen adequadament els procediments necessaris per assegurar una sortida ràpida.

RP3: utilitzar les tècniques i els mitjans externs i interns de comunicació adequats a les necessitats de cada tipus de client, se l'atén amb la finalitat de satisfer-ne les expectatives i s'assegura la fluïdesa en el traspàs d'informació interdepartamental.

CR3.1 Els mitjans tècnics de comunicació disponibles (Internet, Intranet, telefonia, megafonia, telefax...) s'utilitzen de manera responsable i se selecciona el més adequat en funció de la situació plantejada.

CR3.2 La comunicació amb els clients és fluïda i s'utilitza el mitjà més eficaç per poder aconseguir una bona interacció i comprensió en la comunicació.

CR3.3 La transmissió de consignes o ordres sobre canvis en l'equip de treball es fa de forma correcta i clara per assegurar el seguiment adequat dels serveis prestats als clients.

CR3.4 Les comunicacions, tant externes com internes, arriben als destinataris adequats, se'n manté una absoluta reserva i se n'assegura d'aquesta manera la confidencialitat.

CR3.5 Les accions comunicatives objecte d'execució es coordinen de manera que s'obtingui la satisfacció dels desitjos del client, actuant amb la màxima celeritat possible i, si s'escau, facilitant i potenciant l'eficàcia en la comunicació interdepartamental.

CR3.6 L'atenció directa al client davant les seves peticions, suggeriments i queixes, es realitza adoptant una actitud d'acord amb la deontologia professional, seguint la política marcada per l'empresa i complint la legislació vigent.

RP4: supervisar els processos de facturació, formalitzant la documentació necessària, i gestionar la informació derivada de les operacions d'allotjament i altres serveis de l'hotel, per permetre'n un control economicoadministratiu adequat.

CR4.1 El control economicoadministratiu dels serveis prestats és l'adequat i s'aconsegueix establint una bona coordinació amb els departaments implicats de forma ràpida, exacta i eficaç, aplicant-hi les mesures necessàries per corregir les possibles desviacions.

CR4.2 Es comproven els serveis prestats i el seu cobrament per assegurar que es corresponen amb el que es va pactar al seu moment amb el client o amb el canal de distribució.

CR4.3 La prestació dels serveis facturats es comprova adequadament, per aconseguir agilitat, seguretat i materialització del cobrament i satisfer el client.

CR4.4 Els dipòsits, prepagaments, les llistes de morosos, etc. es verifiquen detalladament, en coordinació amb el departament d'administració, i l'establiment facilita mesures correctives i l'aplicació d'un control comptable adequat.

CR4.5 Les bases de dades d'empreses i clients es creen i es mantenen actualitzades correctament per facilitar a l'establiment la comunicació amb aquests.

Context professional

Mitjans de producció i/o creació de serveis

Equips informàtics. Programes informàtics específics. Equips audiovisuals. Internet i Intranet. Pàgina web de l'establiment. Equips i material d'oficina. Instruments de telecomunicacions. Equips informàtics. Equips i instruments de seguretat i vigilància. Materials d'ajuda per a discapacitats. Equips i elements d'accés i transport dins de l'establiment.

Productes o resultat del treball

Facilitació del servei d'allotjament requerit pel client. Atenció als clients. Facturació i cobrament dels serveis. Control dels serveis carregats. Atenció i gestió de les comunicacions internes i externes. Informació de la gestió per a la direcció de l'establiment. Documentacions oficials formalitzades (fitxa de policia, full de reclamacions, informes estadístics, canvis de divisa...). Documents de control de caixa formalitzats. Documentació de control i reposició de materials i de documents tipus formalitzada.

Informació utilitzada o generada

Manuais d'elaboració d'informes i estadístiques. Manuals de tècniques d'acollida i atenció al client. Manual d'arxiu i gestió de la informació. Manual de cerca i localització de fallades i incidències. Manual d'organització del treball en recepció. Manual de control i manteniment dels equips de seguretat. Informació a clients sobre el funcionament i els serveis de l'establiment i sobre els serveis i recursos de l'entorn. Informació interna referent a les polítiques i programes de l'empresa, als processos, procediments i mètodes d'operació i als acords i contractes amb clients. Informació interdepartamental i jeràrquica.

Unitat de competència 3

Denominació: GESTIONAR DEPARTAMENTS DE L'ÀREA D'ALLOTJAMENTS

Nivell: 3

Codi: UC0265_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: proposar objectius i plans per al departament o àrea de la seva responsabilitat que siguin viables i s'integrin en la planificació general de l'establiment.

CR1.1 La informació dels plans generals de l'empresa i els específics que afecten la seva àrea d'actuació se sol·licita de forma directa.

CR1.2 Els objectius de caràcter particular per al departament de la seva responsabilitat es defineixen i es proposen als seus superiors.

CR1.3 Les opcions d'actuació s'identifiquen i s'avaluen, i se seleccionen les més adequades als objectius fixats, tenint en compte la disponibilitat de recursos i les característiques de l'empresa.

CR1.4 Els plans i les accions per aconseguir els objectius fixats dins de la seva àrea de responsabilitat es formulen i es quantifiquen.

CR1.5 Es participa en l'elaboració dels plans d'emergència de l'establiment.

RP2: confeccionar els pressupostos del departament o àrea de la seva responsabilitat i efectuar el seguiment econòmic i el control pressupostari.

CR2.1 Les dades històriques del seu departament o àrea de responsabilitat es revisen i les previsions econòmiques s'estableixen d'acord amb la planificació general de l'empresa i amb els objectius fixats per a l'àmbit de la seva responsabilitat.

CR2.2 Els pressupostos econòmics i de tresoreria per als departaments de recepció i de pisos es confeccionen aplicant-hi tècniques de previsió i pressupost, i se n'estableix la quantificació i periodificació.

CR2.3 Els pressupostos anuals específics per a la dotació d'existències corresponents al departament de pisos, amb el desglossament de despeses fixes i despeses variables, es presenten a la direcció amb la finalitat de projectar els objectius del departament per a l'any següent.

CR2.4 Els pressupostos es presenten als seus superiors jeràrquics, i es tenen en compte les observacions que aquests formulin per fer les modificacions necessàries.

CR2.5 Es defineix i s'aprova el procediment per al seguiment del pressupost del seu departament.

CR2.6 El control pressupostari s'efectua en els terminis i termes establerts, i es comprova el compliment dels objectius econòmics.

CR2.7 Els càlculs necessaris per detectar possibles desviacions quant als objectius econòmics es realitzen i es proposen les mesures correctives adaptades a cada cas.

CR2.8 Els resultats del control pressupostari es transmeten mitjançant informes a les persones i departaments corresponents, en el termini i forma establerts.

RP3: establir l'estructura organitzativa general de l'àrea de la seva responsabilitat que doni resposta als objectius de l'establiment.

CR3.1 El tipus d'estructura organitzativa es determina en funció del que sigui més adequat per a l'assoliment dels objectius i planificació establerts.

CR3.2 Les funcions i tasques que s'han de realitzar es defineixen i les relacions internes a què donen lloc es determinen.

CR3.3 Es defineixen els llocs de treball i es contribueix a definir el perfil professional de les persones que han d'ocupar-los.

CR3.4 Es col·labora en el procés de selecció de les persones que ocupen els llocs de treball.

RP4: col·laborar en la integració del personal dependent dels departaments de pisos i recepció, participant en la seva formació i avaluació, perquè realitzi les tasques assignades amb eficàcia i eficiència.

CR4.1 Els manuals d'operacions, o documents equivalents, per a l'assistència i formació tècnica del seu equip, s'elaboren de manera que proporcionin la informació necessària per a l'execució de les tasques assignades.

CR4.2 La integració en l'equip de treball de nou personal es fa:

- Facilitant i explicant, en cas necessari, el manual d'acollida de l'establiment.
- Establint el període idoni d'adaptació per a cada nova incorporació.
- Explicant les operacions i els processos més significatius que cal realitzar.
- Donant informació sobre l'empresa, la seva organització, imatge i altres aspectes d'interès.
- Facilitant la comunicació amb els altres membres de l'equip.

CR4.3 Els criteris d'avaluació per al seguiment de la tasca efectuada pel personal al seu càrrec s'estableixen de manera que en permetin conèixer l'eficàcia en el treball.

CR4.4 La impartició en el seu departament de programes de formació, per al desenvolupament, motivació i promoció professional del personal dependent, es proposa de forma raonada als seus superiors.

CR4.5 Els instruments necessaris perquè l'equip dependent realitzi el seu treball de forma eficient es determinen amb la finalitat de facilitar la cohesió, motivació, formació, el control intern i l'avaluació de resultats.

CR4.6 La delegació d'autoritat en el personal dependent s'efectua animant la iniciativa personal i la creativitat en el desenvolupament del seu treball com a mesura de motivació i exigint la responsabilitat corresponent.

RP5: dirigir el personal dependent, involucrant-lo en els objectius i motivant-lo perquè tingui una alta capacitat de resposta a les necessitats dels clients i desenvolupi la seva professionalitat.

CR5.1 Les motivacions del personal dependent en el seu àmbit de responsabilitat s'identifiquen.

CR5.2 Les metes i els objectius de l'empresa s'expliquen perquè cada membre del personal dependent els comprengui i assumeixi, de manera que s'hi involucri i s'integri en el grup de treball i en l'empresa.

CR5.3 La motivació del personal del seu departament o àrea s'aconsegueix promovent i valorant el treball en equip, la iniciativa, l'esforç i la creativitat.

CR5.4 Es determinen les responsabilitats i funcions del personal i es delega l'autoritat necessària per al seu compliment.

CR5.5 Les instruccions i indicacions al personal es transmeten de forma clara, i s'assegura que es comprenen.

CR5.6 Les reunions necessàries amb el personal, per establir objectius i per efectuar el seguiment de l'acompliment, es planifiquen i es dirigeixen, i es formalitzen els informes pertinents.

CR5.7 S'avalua la productivitat, el rendiment i la consecució d'objectius del personal, es reconeix l'èxit i es corregeixen actituds i actuacions.

RP6: implementar i gestionar, en el seu àmbit de responsabilitat, la cultura de la qualitat i el sistema de qualitat adoptat per l'entitat.

CR6.1 Els serveis en el seu àmbit de responsabilitat es dissenyen amb la seva contribució, aporta el seu coneixement sobre les expectatives dels clients i col·labora en la determinació d'estàndards de qualitat i en la formulació de procediments i instruccions de treball concordes amb el sistema de qualitat.

CR6.2 La cultura de la qualitat es difon entre el personal al seu càrrec, se l'instrueix en el sistema i eines de qualitat i se'n fomenta la participació en la millora contínua.

CR6.3 S'implementa el sistema de qualitat, s'identifiquen les condicions adverses a la qualitat, tant actuals com potencials, i es dissenyen i s'executen plans de millora.

CR6.4 Es defineix el sistema d'indicadors i de control de la qualitat interna, s'analitzen les dades aportades, se n'informa els superiors i altres departaments implicats, i es defineixen i s'apliquen accions preventives i correctives.

CR6.5 Els procediments per a la recollida i anàlisi d'informació sobre la qualitat externa i les enquestes de satisfacció es dissenyen amb la seva col·laboració, per facilitar i fomentar la participació dels clients.

CR6.6 Es comprova l'aplicació dels procediments i instruccions i el compliment dels estàndards i normes, i s'efectua l'avaluació periòdica i sistemàtica de la qualitat en el seu àmbit de responsabilitat.

Context professional

Mitjans de producció i/o creació de serveis

Equips informàtics. Programes informàtics.

Productes o resultat del treball

Planificació eficient del departament. Control pressupostari. Optimització de costos. Estructura organitzativa de l'àrea i/o departament establerta. Definició de llocs de treball i selecció del personal del departament. Integració, direcció i coordinació del personal dependent. Personal involucrat i motivat en els objectius de l'empresa. Consecució d'objectius de l'àrea. Sistema de qualitat de l'establiment implementat.

Informació utilitzada o generada

Pla estratègic de l'empresa. Plans d'emergència. Informació econòmica i administrativa de l'empresa. Pla de qualitat de l'establiment. Pressupostos. Informes de gestió. Inventaris de material i equipament. Fitxer de clients i de proveïdors. Registre de personal. Disposicions legals i convenis col·lectius. Manual d'empresa. Albarans, vals i factures. Registres de qualitat. Manuals de planificació. Manuals d'arxiu i gestió de la informació. Manuals de procediment administratiu. Formularis de pressupost. Manuals d'elaboració de documents. Manuals de comunicació. Manuals de procediments de control de qualitat. Informes de gestió de recursos humans.

Unitat de competència 4

Denominació: COMUNICAR-SE EN ANGLÈS, AMB UN NIVELL D'USUARI INDEPENDENT, EN LES ACTIVITATS TURÍSTIQUES

Nivell: 2

Codi: UC1057_2

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: interpretar missatges orals de complexitat mitjana en anglès, expressats pels clients i proveïdors a velocitat normal en l'àmbit de l'activitat turística, amb l'objecte de prestar un servei adequat, aconseguir la satisfacció del client, materialitzar les vendes i intercanviar informació amb altres professionals del seu àmbit.

CR1.1 L'expressió oral del client o el professional en anglès, emprant un llenguatge estàndard, s'interpreta amb precisió en situacions predictibles com ara:

- Atenció directa al client d'agències de viatges, allotjaments, oficines d'informació turística o esdeveniments i mitjans de transport marítim i ferroviari, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució de contingències, situacions d'emergència i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Resolució de queixes i reclamacions.
- Informació i assessorament sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Demanda d'informació variada per part del client o professional del sector.
- Atenció a proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestió de reserves i altres serveis d'agències de viatges i allotjaments.
- Confirmació dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Promoció d'un establiment, viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Venda o oferiment de serveis i productes turístics o promocionals.
- Negociació amb clients o professionals del sector d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.
- Informació i formació per implantar sistemes de qualitat turística.

CR1.2 La comprensió oral en anglès es produeix adequant la interpretació als diferents condicionants que poden afectar aquesta, com ara el mitjà de comunicació, presencial o telefònic, nombre i característiques dels emissors del missatge, claredat de la pronunciació, costums en l'ús de la llengua i temps de què es disposa per a la interacció; s'interpreta en l'essencial, encara que hi hagi diferents accents, soroll ambiental, interferències i distorsions.

RP2: interpretar, sense necessitar un diccionari, documents de complexitat mitjana escrits en anglès, en l'àmbit de l'activitat turística, per obtenir informació, processar-la i dur a terme les accions oportunes.

CR2.1 La documentació escrita en anglès quant a instruccions, informes, manuals, publicitat, cartes, faxos, correus electrònics i notes, s'interpreta amb detall i agilitat en situacions predictibles, com per exemple:

- Consulta d'un manual de maquinària, equipament o utensili de l'activitat turística.
- Consulta d'un manual d'aplicació informàtica.
- Petició d'informació, reserves i comandes.
- Lectura de missatges, cartes, faxos i correus electrònics.
- Informació sobre destinacions, serveis i preus.

CR2.2 La comprensió escrita en anglès es produeix adequant la interpretació als condicionants que la poden afectar, com per exemple:

- El canal de la comunicació: fax, correu electrònic o carta.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Grafia deficient.
- Impressió de baixa qualitat.

RP3: expressar a clients i proveïdors en anglès missatges orals fluïts, de complexitat mitjana, en l'àmbit del turisme, en situacions de comunicació presencial o a distància, amb l'objecte de prestar un servei adequat, aconseguir la satisfacció del client, materialitzar les vendes i intercanviar informació.

CR3.1 L'expressió oral en anglès es realitza produint missatges coherents que empen un vocabulari ampli relacionat amb l'activitat i són emesos amb fluïdesa i espontaneïtat en reunions, recepcions i converses referides a situacions pròpies de l'activitat turística, com ara:

- Atenció directa al client d'agències de viatges, allotjaments, oficines d'informació turística, esdeveniments i mitjans de transport marítim i ferroviari, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució de contingències, situacions d'emergència i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Acompanyament, assistència i informació al passatger en mitjans de transport marítim i ferroviari.
- Resolució de queixes i reclamacions.
- Informació i assessorament sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Demanda d'informació variada per part del client o professional del sector.
- Atenció a proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestió de reserves i altres serveis d'agències de viatges i allotjaments.
- Confirmació dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Promoció d'un establiment, viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Venda o oferiment de serveis i productes turístics o promocionals.
- Negociació amb clients o professionals del sector d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.

CR3.2 L'expressió oral en anglès es produeix tenint en compte els diferents condicionants que poden afectar aquesta, com ara el mitjà de comunicació, presencial o telefònic, nombre i característiques dels interlocutors, costums en l'ús de la llengua i temps de què es disposa per a la interacció, encara que hi hagi soroll ambiental, interferències i distorsions.

RP4: produir en anglès documents escrits de complexitat mitjana, correctes gramaticalment i ortogràficament, necessaris per al compliment eficaç de la seva comanda i per garantir els acords propis de la seva activitat, utilitzant un vocabulari ampli propi del seu àmbit professional.

CR4.1 L'expressió escrita en anglès es realitza emplenant o produint instruccions, cartes, faxos, correus electrònics i notes coherents, intel·ligibles i correctes en la gramàtica i ortografia, referits a situacions pròpies de l'activitat turística, com ara:

- Redacció d'informació d'interès general per al client, com horaris, dates i preus.
- Notificació d'avisos per a clients d'un esdeveniment.
- Redacció i emplenament de documents relacionats amb la gestió i comercialització d'una agència de viatges o oficina d'informació turística.
- Realització de reserves i venda de serveis i productes turístics.
- Atenció per escrit de demandes informatives de clients o professionals del sector.
- Gestió de reserves i confirmació de serveis per escrit.
- Resolució de queixes i reclamacions per escrit.
- Formalització de documents de control, contractes i bons.
- Elaboració d'informes.
- Sol·licituds per escrit d'informació a clients, proveïdors i professionals del sector.
- Informació bàsica sobre esdeveniments en restauració, com data, lloc i preu.

CR4.2 L'expressió escrita en anglès es produeix tenint en compte els diferents condicionants que poden afectar aquesta, com ara:

- Comunicació formal o informal.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Canal de comunicació.
- Característiques dels receptors del missatge.
- Qualitat de la impressió o de la grafia.

RP5: comunicar-se oralment amb espontaneïtat amb un o diversos clients o proveïdors en anglès, en la prestació de serveis turístics.

CR5.1 La interacció en anglès es realitza produint i interpretant els missatges orals d'un o diversos interlocutors, expressats amb fluïdesa en situacions pròpies de l'activitat turística, com ara:

- Atenció directa al client d'agències de viatges, allotjaments, oficines d'informació turística o esdeveniments i mitjans de transport marítim i ferroviari, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució de contingències, situacions d'emergència i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Resolució de queixes i reclamacions.
- Informació i assessorament sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Demanda d'informació variada per part del client o professional del sector.
- Atenció a proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestió de reserves i altres serveis d'agències de viatges i allotjaments.
- Confirmació dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Promoció d'un establiment, viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Venda o oferiment de serveis i productes turístics o promocionals.
- Negociació amb clients o professionals del sector d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.
- Comunicació i coordinació amb els representants i tècnics dels serveis encarregats del desenvolupament de les activitats d'oci complementàries fora de l'establiment.

CR5.2 La interacció en anglès es produeix, si s'empra un llenguatge estàndard, tenint en compte els diferents condicionants que poden afectar aquesta, com ara el mitjà de comunicació, presencial o telefònic, nombre i característiques dels interlocutors, costums en l'ús de la llengua, claredat de la pronunciació i temps de què es disposa per a la interacció, encara que hi hagi diferents accents, soroll ambiental, interferències i distorsions.

Context professional:

Mitjans de producció i/o creació de serveis

Equips informàtics, impressora, telèfon i fax. Aplicacions informàtiques. Material de turisme. Diccionari. Material d'oficina.

Productes o resultat del treball

Comunicació interactiva independent amb clients i professionals del sector en anglès per a la prestació de serveis turístics, gestió i comercialització dels establiments, venda de serveis i destinacions turístiques i negociacions amb clients i proveïdors. Interpretació de documents professionals i tècnics, relacionats amb l'activitat turística.

Informació utilitzada o generada

Manuale de llengua anglesa sobre gramàtica, usos i expressions. Diccionaris monolingües, bilingües, de sinònims i antònims. Publicacions diverses en anglès: manuals de turisme, catàlegs, diaris, revistes especialitzades en esdeveniments i oficines turístiques. Manuale de cultura dels angloparlants de diverses procedències.

III. FORMACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

MÒDUL FORMATIU 1

Denominació: ACCIONS COMERCIALS I RESERVES

Codi: MF0263_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència:

UC0263_3 Executar i controlar el desenvolupament d'accions comercials i reserves

Durada: 150 hores

UNITAT FORMATIVA 1

Denominació: GESTIÓ DE RESERVES D'HABITACIONS I ALTRES SERVEIS D'ALLOTJAMENTS

Codi: UF0050

Durada: 60 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar els processos administratius de reserva d'habitacions i altres serveis propis d'allotjaments, aplicant-hi els procediments i les operacions idonis per a la seva posada en pràctica.

CE1.1 Descriure els objectius, les funcions i tasques pròpies del personal de reserves.

CE1.2 Identificar les fonts i els procediments de reserves.

CE1.3 Interpretar l'oferta, els contractes i les condicions pactades amb les fonts de reserves.

CE1.4 Identificar els diferents preus i tarifes, els seus aspectes legals i les garanties necessàries.

CE1.5 Manejar correctament els programes informàtics específics de reserves i els documents utilitzats en els processos de reserves.

CE1.6 Identificar la documentació procedent de les reserves per informar la resta de departaments i arxivar-la posteriorment.

CE1.7 En supòsits pràctics, cal interpretar la situació d'un establiment a partir de l'estat de les reserves i deduir actuacions.

Continguts

1. Gestió de reserves d'habitacions i serveis propis d'allotjaments

- Tractament i anàlisi de l'estat de reserves.
- Procediments de recepció, acceptació, confirmació, modificació i cancel·lació de reserves.
- Utilització de programes informàtics específics de reserves.
- Emissió d'informes o llistes. La "rooming list" (llista de grup).
- Legislació sobre reserves. La figura de l'"overbooking" (sobrerreserva).

UNITAT FORMATIVA 2

Denominació: DISSENY I EXECUCIÓ D'ACCIONS COMERCIALS EN ALLOTJAMENTS

Codi: UF0051

Durada: 60 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb les RP2 i RP3

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar informació del mercat turístic que permeti estimar la situació, l'evolució i les tendències del sector d'allotjaments.

CE1.1 Enumerar, descriure i interrelacionar els diferents elements que formen l'oferta i la demanda turístiques.

CE1.2 Identificar i descriure les fonts d'informació turística més rellevants.

CE1.3 Identificar i seleccionar mètodes d'obtenció de dades adequats a les variables que s'han d'estudiar.

CE1.4 Descriure l'evolució històrica del turisme i la seva estructura de mercat, en particular la del sector d'allotjament, i explicar la seva relació amb altres sectors de l'economia.

- C2: analitzar els components d'un pla de màrqueting i adequar-los a una empresa de serveis turístics.
- CE2.1 Identificar les característiques generals de l'empresa, els seus recursos, els seus punts forts i febles, així com les oportunitats i amenaces de l'entorn per arribar al diagnòstic.
 - CE2.2 Formular estratègies i proposar objectius de màrqueting.
 - CE2.3 Descriure el cicle de vida d'un producte turístic i la seva relació amb les variables de màrqueting.

C3: reconèixer diferents estratègies de comunicació comercial adequades a empreses de serveis turístics per aplicar-les en el pla de màrqueting.

- CE3.1 Descriure estratègies de comunicació adequades a empreses de serveis turístics.
- CE3.2 Enumerar els diferents mitjans, formes i suports de comunicació, i explicar els avantatges i inconvenients de cadascun.
- CE3.3 Elaborar un pla de comunicació d'acord amb l'estratègia escollida i per a això:
 - Determinar l'àmbit, el públic objectiu i les accions comercials adequades al pla.
 - Justificar la utilització dels instruments de comunicació.
 - Realitzar una estimació de costos i de l'abast i possibles resultats de les accions programades.
 - Actuar amb creativitat i imaginació en la formulació i desenvolupament de les propostes d'accions de comunicació.
- CE3.4 Avaluar els resultats de les accions comercials sota criteris d'eficiència i eficàcia.

C4: reconèixer les tècniques de venda i aplicar les adequades a diferents tipus d'usuaris de serveis d'allotjament i suports de comunicació.

- CE4.1 Identificar les fases dels processos de venda i aplicar les tècniques de venda adequades.

Continguts

1. El mercat turístic nacional i internacional

- Diferenciació dels elements que componen l'oferta i la demanda turístiques nacionals i internacionals.
- Anàlisi quantitativa i qualitativa del sector de l'hoteleria i el turisme.
- Anàlisi de l'estructura dels mercats del turisme i l'hoteleria. Principals mercats emissors i receptors.
- Especialitats del mercat turístic relatiu al subsector d'allotjament.
- Identificació de les principals fonts d'informació turística.

2. Segmentació i tipologia de la demanda turística

- Identificació i classificació de les necessitats humanes.
- Motivacions primàries secundàries.
- Anàlisi del comportament de consumidors o usuaris en serveis de naturalesa turística.
- Segments i vetes de mercat en la demanda turística.
- Segmentació i perfils de la demanda.
- Tipologia de la demanda en funció del tipus de viatge.
 - Demanda de viatges organitzats o paquets turístics.
 - Demanda de viatges semiorganitzats i individuals.
- Les destinacions turístiques davant de la demanda.
 - Destinacions assentades.
 - Destinacions emergents.
- Els fets diferencials.
- Els condicionants econòmics, polítics i socials.
 - El factor preu en els productes turístics.
 - Els factors macroeconòmics en les motivacions turístiques.
 - Els factors socioculturals i demogràfics en la demanda turística.

3. Aplicació del màrqueting en hoteleria i turisme

- Maneig dels conceptes bàsics de l'economia de mercat.
- Determinació dels procediments per a l'estudi de mercats: anàlisi de les fonts d'informació, mètodes d'investigació i la seva aplicació en hoteleria i turisme.

- Verificació de l'evolució d'hàbits i procediments de transacció comercial.
- Anàlisi i argumentació de l'evolució del concepte de màrqueting des dels seus inicis. Màrqueting de serveis.
- Diferenciació de les variables o factors bàsics propis del mercat i del màrqueting turístic.
- Pla de màrqueting:
 - Elements que el constitueixen
 - Fases d'elaboració
 - Elaboració d'un pla de comunicació / promoció

4. Aplicació del pla d'acció comercial

- CRM: Customer Relationship Management.
- Màrqueting tradicional *versus* màrqueting relacional.
- Vincle entre el Pla de màrqueting i el Pla d'acció comercial.
 - Trasllat d'objectius de màrqueting a objectius comercials.
 - Mètode en cascada.
 - Accions comercials vinculades amb els objectius de màrqueting.
- La planificació d'accions comercials.
- El pla de vendes: elaboració i control.

5. Aplicació de les tècniques de venda a les accions comercials i reserves en allotjaments

- Contacte inicial:
 - Objectius del contacte inicial.
 - La importància de les primeres impressions.
 - Com transmetre una imatge professional.
- El sondeig: com detectar les necessitats del client.
 - Els diferents tipus de clients.
 - Les motivacions de compra.
 - Enfocament de la venda segons les motivacions.
- L'argumentació: com exposar els productes de forma efectiva.
 - Característiques, beneficis i arguments dels productes/serveis.
 - Arguments en funció de les motivacions del client.
- Les objeccions: com superar les resistències del client.
 - Actituds davant les objeccions.
 - El tractament de les objeccions.
 - Tècniques de superació d'objeccions.
- El tancament de l'operació: com aconseguir el compromís del client.
 - Actituds necessàries cap al tancament.
 - Detecció d'oportunitats de tancament.
 - Tipus de tancaments.
 - Tècniques de tancament en funció de la situació i la tipologia del client.
 - El compromís amb el client.
- La venda personalitzada:
 - Tipologia dels clients: atenció personalitzada.
 - Com adaptar-se i complementar els comportaments dels clients.
 - El perfil de les persones de contacte.
 - El tractament de clients difícils.
- Aplicació a casos pràctics:
 - Exercicis i simulacions de casos pràctics.

6. Aplicació de la negociació a les accions comercials i reserves en allotjaments

- Concepte de negociació:
 - Negociació per principis i negociació per concessions.
 - Conflictes negociables i conflictes no negociables.
- Anàlisi i preparació de la negociació:
 - Factors determinants: informació, temps i poder.
 - Anàlisi de les influències en la presa de decisions.
- La rendibilitat de la negociació:
 - El dilema preu – volum.
 - Conseqüències de la concessió de descomptes.

- L'intercanvi d'informació:
 - La comunicació com a eina negociadora.
 - Reforçar el poder de convicció: estructuració amb arguments.
- L'intercanvi de concessions i contrapartides:
 - Les regles d'or per negociar.
 - Quadre d'alternatives d'opcions.
- El tancament de la negociació:
 - Com i quan provocar el tancament.
 - Tècniques de tancament.

UNITAT FORMATIVA 3

Denominació: COMUNICACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT EN HOTELERIA I TURISME

Codi: UF0042

Durada: 30 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP4

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: aplicar tècniques i habilitats de comunicació i atenció al client d'ús comú en establiments turístics, a fi de satisfer-ne les expectatives i materialitzar futures estades.

CE1.1 Definir els factors que determinen les diferents tipologies de clients.

CE1.2 Interpretar normes d'actuació en funció de la tipologia de clients.

CE1.3 Distingir modalitats d'atenció al client, segons es tracti de:

- Contacte directe comunicació cara a cara.
- Contacte no directe a través de telèfon, correu i altres.

CE1.4 Relacionar l'ús de les tècniques i habilitats de comunicació amb les diferents situacions d'atenció i informació més habituals en establiments d'hoteleria i turisme.

CE1.5 Identificar les etapes i els factors clau per obtenir la satisfacció del client, i descriure els procediments i les tècniques de comunicació més usuals.

CE1.6 Exemplificar diverses situacions de solució de conflictes davant la formulació de queixes i reclamacions habituals en establiments d'hoteleria i turisme.

CE1.7 Descriure els processos d'acollida, comiat i atenció al client, identificant-hi les etapes i els factors clau per aconseguir-ne la satisfacció.

CE1.8 Identificar i descriure els atributs del producte turístic i explicar l'impacte que tenen sobre el seu desenvolupament turístic.

CE1.9 En contextos de treball, cal aplicar les tècniques i habilitats de comunicació apropiades a cada situació que impliquin atenció i informació al client en hoteleria i turisme.

CE1.10 Argumentar la necessitat d'atendre els potencials clients amb cortesia i elegància, procurar satisfer-ne els hàbits, gustos i les necessitats d'informació, resoldre amb amabilitat i discreció les queixes, i potenciar la bona imatge de l'entitat que presta el servei.

CE1.11 Justificar la importància d'actuar amb rapidesa i precisió en tots els processos de creació i prestació de serveis, des del punt de vista de la percepció de la qualitat per part dels clients.

Continguts

1. La comunicació aplicada a l'hoteleria i turisme

- La comunicació òptima en l'atenció al client.
 - Barreres que dificulten la comunicació.
 - Comunicar-se amb eficàcia en situacions difícils.
 - El llenguatge verbal: paraules i expressions que cal utilitzar i evitar.
 - El llenguatge no verbal: expressió gestual, facial i vocal.
 - Actituds davant les situacions difícils:
 - Autocontrol.
 - Empatia.
 - Assertivitat.

- Exercicis i casos pràctics.
- Associació de tècniques de comunicació amb tipus de demanda més habituals.
- Resolució de problemes de comunicació.
- Anàlisi de característiques de la comunicació telefònica i telemàtica.

2. Atenció al client en hoteleria i turisme

- Classificació de clients.
 - Tipologies de personalitat.
 - Tipologies d'actituds.
 - Acostament integrat.
 - Tipologies de clients difícils i el seu tractament.
- L'atenció personalitzada.
 - Servei al client.
 - Orientació al client.
 - Harmonitzar i reconduir els clients en situacions difícils.
- El tractament de situacions difícils.
 - La nova perspectiva de les queixes i reclamacions.
 - Com transformar situacions d'insatisfacció en el servei en clients satisfets amb l'empresa.
 - Tipologia de reclamacions.
 - Actitud davant de les queixes o reclamacions.
 - Tractament de les reclamacions.
- La protecció de consumidors i usuaris: normativa aplicable a Espanya i Unió Europea.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Unitats formatives	Nombre màxim d'hores per impartir a distància
Unitat formativa 1	50
Unitat formativa 2	50
Unitat formativa 3	20

Seqüència:

Les unitats formatives d'aquest mòdul es poden programar de manera independent.

Criteris d'accés per als alumnes

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que asseguri la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

- Comunicació en llengua castellana.
- Competència digital.
- Competències socials en geografia.

MÒDUL FORMATIU 2

Denominació: RECEPCIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT

Codi: MF0264_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència:

UC0264_3 Realitzar les activitats pròpies de la recepció

Durada: 180 hores

UNITAT FORMATIVA 1

Denominació: ORGANITZACIÓ I PRESTACIÓ DEL SERVEI DE RECEPCIÓ EN ALLOTJAMENTS

Codi: UF0052

Nivell: 3

Durada: 90 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb les RP1, RP2 i RP4

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar l'organització i les funcions més freqüents dels departaments de recepció, i justificar estructures organitzatives adequades a cada tipus d'establiment.

CE1.1 Descriure els objectius, les funcions i tasques pròpies del departament.

CE1.2 Explicar diferents formes d'organització del departament de recepció.

CE1.3 Situar sobre un gràfic els elements materials d'un departament de recepció, en funció de diferents tipus i característiques d'allotjaments, i justificar-ne la distribució segons criteris d'ergonomia i fluïdesa del treball.

CE1.4 Explicar les relacions interdepartamentals motivades pels processos que es generen en un establiment d'allotjament.

CE1.5 Justificar els criteris que marquen les prioritats en la realització del treball en el departament.

CE1.6 Explicar les principals instal·lacions complementàries i auxiliars, i energètiques pròpies d'un allotjament.

C2: analitzar els procediments de gestió de la informació en la recepció, explotar les aplicacions informàtiques pròpies i justificar-ne la utilització en els diferents tipus d'allotjaments.

CE2.1 Identificar i establir les relacions entre els equips d'oficina, de telecomunicacions i audiovisuals, les principals aplicacions informàtiques, i la documentació i terminologia pròpies d'un departament de recepció, en funció de la categoria i tipus d'establiment.

CE2.2 Descriure els circuits interns i externs de la informació i documentació generades com a conseqüència de les operacions realitzades en el departament.

CE2.3 Descriure els mètodes d'obtenció, arxiu i difusió de la informació generada en un departament de recepció, per justificar el grau de confidencialitat adequat.

CE2.4 En supòsits relacionats amb la documentació que s'utilitza en un departament de recepció, cal:

- Verificar la legalitat i idoneïtat dels diferents documents.
- Identificar la documentació exigible als clients de l'establiment d'acord amb la normativa vigent.
- Seleccionar el document apropiat per a cada operació.
- Explicar els diversos conceptes/parts que componen el document.
- Formalitzar i dissenyar documentació específica.
- Elaborar informes per a la tramitació i gestió de reclamacions.

CE2.5 Introduir i registrar dades en aplicacions informàtiques específiques, tenint en compte criteris de seguretat, confidencialitat i integritat.

CE2.6 En situacions de treball i mitjançant l'ús de diverses aplicacions informàtiques, cal introduir i verificar les dades necessàries per obtenir:

- Quadres de reserves.
- Previsions d'ocupació.
- Llistes de control d'estat de les habitacions.
- Resums de producció dels departaments.
- Estat dels comptes de clients.
- Altres dades d'interès relacionades amb la gestió de la informació.

C3: analitzar els processos propis del departament de recepció i aplicar-hi els procediments idonis per a la prestació i control correctes dels serveis que li són inherents.

CE3.1 Distingir els procediments aplicables a les fases d'entrada, estada i sortida d'un client en un establiment d'hostalatge, i desenvolupar les operacions inherents.

CE3.2 Descriure els serveis que habitualment presta un departament de recepció durant l'estada dels clients.

CE3.3 Interpretar la situació d'un establiment a partir de l'estat de les reserves i deduir actuacions.

CE3.4 Analitzar les dades estadístiques derivades de l'activitat d'un departament de recepció i interpretar-ne els resultats.

CE3.5 Valorar la importància d'actuar amb rapidesa i precisió en tots els processos de creació i prestació de serveis, des del punt de vista de la percepció de la qualitat per part dels clients.

CE3.6 Assumir la necessitat d'intervenir en els processos d'aprovisionament i distribució de materials amb un alt sentit de la responsabilitat i honradesa personals.

C4: desenvolupar els processos de gestió de cobraments i facturació, aplicant-hi els procediments i les operacions idonis per realitzar-los.

CE4.1 Explicar els diferents mitjans de pagament legals.

CE4.2 Identificar i interpretar la normativa vigent aplicable als contractes d'hostalatge i reserva.

CE4.3 Reconèixer les variables que influeixen en la política de crèdit, tenint en compte els possibles riscos.

CE4.4 En supòsits degudament caracteritzats, cal:

- Realitzar les operacions de facturació i cobrament a partir de les dades d'estada i serveis consumits.
- Presentar informes de gestió i justificar l'origen de les desviacions en els resultats esperats, i argumentar les mesures correctores proposades.

CE4.5 Assumir la necessitat d'intervenir en els processos de facturació i cobrament, i de control econòmic de la producció, amb un alt sentit de la responsabilitat i honradesa personals.

C5: analitzar el servei de seguretat propi d'establiments d'hostalatge, relacionant l'estructura organitzativa i les contingències de seguretat amb els elements i mesures de seguretat aplicables.

CE5.1 Descriure els objectius i les funcions d'aquest servei.

CE5.2 Identificar les principals contingències que es poden produir en matèria de seguretat.

CE5.3 Identificar els equips de seguretat i les seves utilitats.

CE5.4 Relacionar l'ús d'aquests equips amb les contingències identificades.

CE5.5 A partir d'estructures organitzatives de diverses tipologies d'empreses d'allotjament, cal:

- Identificar els elements del sistema de seguretat aplicables a cada estructura organitzativa.
- Assignar les funcions específiques de seguretat que podrien estar distribuïdes en l'organització de cada establiment.

Continguts

1. El departament de recepció

- Objectius, funcions i tasques pròpies del departament.
- Plantejament d'estructura física, organitzativa i funcional.
- Descripció de les relacions de la recepció amb altres departaments de l'hotel.

2. Instal·lacions complementàries i auxiliars d'un establiment d'allotjament

- Bar; menjador, cuina; office.
- Instal·lacions esportives (piscina, etc.) i jardins.
- Instal·lacions auxiliars.
- Tipus d'energia, combustibles i altres recursos dels establiments turístics.

3. Gestió de la informació en el departament de recepció

- Circuits interns i externs d'informació. Documentació derivada de les operacions realitzades a recepció.
- Obtenció, arxivament i difusió de la informació generada.

4. Prestació de serveis de recepció

- Descripció d'operacions i processos durant l'estada de clients:
 - Identificació i disseny de documentació.
 - Operacions amb moneda estrangera.
- Anàlisi del servei de nit en la recepció.
- Realització d'operacions de registre i entrada de clients amb o sense reserva i de clients de grup, així com activitats de preparació de l'arribada.
- Ús de les corresponents aplicacions informàtiques de gestió de recepció.

5. Facturació i cobrament de serveis d'allotjament

- Diferenciació dels diversos mitjans de pagament i les seves formes d'aplicació.
- Anàlisi de les operacions de facturació i cobrament (tant al comptat com a crèdit) de serveis a clients per procediments manuals i informatitzats.
- Tancament diari.

6. Gestió de la seguretat en establiments d'allotjament

- El servei de seguretat: equips i instal·lacions.
- Identificació i descripció dels procediments i instruments per a la prevenció de contingències.
- Descripció i aplicació de normes de protecció i prevenció de contingències.
- Ordenació de procediments per a l'actuació en casos d'emergència: plans de seguretat i emergència.
- Aplicacions en simulacres de procediments d'actuació en casos d'emergència.
- Justificació de l'aplicació de valors ètics en casos de sinistre.
- La seguretat dels clients i les seves pertinences.
- Especificitats en entitats no hoteleres:
 - Hospitals i clíniques.
 - Residències per a la tercera edat.
 - Residències escolars.
 - Altres allotjaments no turístics.

UNITAT FORMATIVA 2

Denominació: COMUNICACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT EN HOTELERIA I TURISME

Codi: UF0042

Nivell: 3

Durada: 30 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP3

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: aplicar tècniques i habilitats de comunicació i atenció al client d'ús comú en establiments turístics, a fi de satisfer-ne les expectatives i materialitzar futures estades.

CE1.1 Definir els factors que determinen les diferents tipologies de clients.

CE1.2 Interpretar normes d'actuació en funció de la tipologia de clients.

CE1.3 Distingir modalitats d'atenció al client, segons es tracti de:

- Contacte directe comunicació cara a cara.
- Contacte no directe a través de telèfon, correu i altres.

CE1.4 Relacionar l'ús de les tècniques i habilitats de comunicació amb les diferents situacions d'atenció i informació més habituals en establiments d'hoteleria i turisme.

CE1.5 Identificar les etapes i els factors clau per obtenir la satisfacció del client, i descriure els procediments i les tècniques de comunicació més usats.

CE1.6 Exemplificar diverses situacions de solució de conflictes davant la formulació de queixes i reclamacions habituals en establiments d'hoteleria i turisme.

CE1.7 Descriure els processos d'acollida, comiat i atenció al client, i identificar les etapes i els factors clau per aconseguir-ne la satisfacció.

CE1.8 Identificar i descriure els atributs del producte turístic i explicar l'impacte que tenen sobre el seu desenvolupament turístic.

CE1.9 En contextos de treball, cal aplicar les tècniques i habilitats de comunicació apropiades a cada situació que impliquin atenció i informació al client en hoteleria i turisme.

CE1.10 Argumentar la necessitat d'atendre els potencials clients amb cortesia i elegància, procurar satisfer-ne els hàbits, gustos i necessitats d'informació, resoldre amb amabilitat i discreció les seves queixes, per potenciar la bona imatge de l'entitat que presta el servei.

CE1.11 Justificar la importància d'actuar amb rapidesa i precisió en tots els processos de creació i prestació de serveis, des del punt de vista de la percepció de la qualitat per part dels clients.

Continguts

1. La comunicació aplicada a l'hoteleria i turisme

- La comunicació òptima en l'atenció al client:
 - Barreres que dificulten la comunicació.
 - Comunicar-se amb eficàcia en situacions difícils.
 - El llenguatge verbal: paraules i expressions que cal utilitzar i evitar.
 - El llenguatge no verbal: expressió gestual, facial i vocal.
 - Actituds davant les situacions difícils:
 - Autocontrol.
 - Empatia.
 - Assertivitat.
 - Exercicis i casos pràctics.
- Associació de tècniques de comunicació amb tipus de demanda més habituals.
- Resolució de problemes de comunicació.
- Anàlisi de característiques de la comunicació telefònica i telemàtica.

2. Atenció al client en hoteleria i turisme

- Classificació de clients:
 - Tipologies de personalitat.
 - Tipologies d'actituds.
 - Acostament integrat.
 - Tipologies de clients difícils i el seu tractament.
- L'atenció personalitzada:
 - Servei al client.
 - Orientació al client.
 - Harmonitzar i reconduir els clients en situacions difícils.
- El tractament de situacions difícils:
 - La nova perspectiva de les queixes i reclamacions.
 - Com transformar situacions d'insatisfacció en el servei en clients satisfets amb l'empresa.
 - Tipologia de reclamacions.
 - Actitud davant de les queixes o reclamacions.
 - Tractament de les reclamacions.
- La protecció de consumidors i usuaris: normativa aplicable a Espanya i Unió Europea.

UNITAT FORMATIVA 3

Denominació: GESTIÓ DE PROTOCOL

Codi: UF0043

Nivell: 3

Durada: 30 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP2 pel que fa a l'aplicació de normes de protocol

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: aplicar les normes de protocol utilitzades en diferents tipus d'esdeveniments.

CE1.1 Explicar el concepte de protocol, el seu origen i la tipologia.

CE1.2 Enumerar les aplicacions més habituals de les normes de protocol, com ara la forma de vestir, etiqueta, normes de cortesia i altres, en funció del tipus d'esdeveniment que s'hagi de desenvolupar.

CE1.3 Diferenciar i caracteritzar els diferents tipus d'esdeveniments que es poden celebrar, i que poden requerir la gestió de protocol, com ara congressos, convencions, reunions, fòrums i altres.

CE1.4 En situacions practiques d'esdeveniments, cal escollir i aplicar el protocol que s'ha de seguir.

CE1.5 En situacions pràctiques d'aplicació de protocol en l'atenció a clients, cal:

- Adoptar una actitud d'acord amb la situació plantejada.
- Utilitzar diferents formes de salutació.
- Escollir el vestit en funció del context donat.
- Aplicar l'estil de comunicació en funció del supòsit donat.
- Emprar normes de cortesia, tant presencials com a distància.

Continguts

1. Esdeveniments i protocol

- El concepte de protocol:
 - o Origen.
 - o Classes.
 - o Utilitat.
 - o Usos socials.
- Classes de protocol:
 - o El protocol institucional tradicional.
 - o El protocol empresarial.
 - o Protocol internacional.
- Descripció de les raons i aplicacions més habituals del protocol en diferents esdeveniments.
- Aplicació de les tècniques de protocol més habituals:
 - o Precedències i tractaments d'autoritats.
 - o Col·locació de participants en presidències i actes.
 - o Ordenació de banderes.
- Aplicació de les tècniques més habituals de presentació personal.
- El protocol aplicat a la restauració:
 - o Selecció de menjador.
 - o Selecció de taules: úniques o múltiples.
 - o Elements de la taula.
 - o Servei personal del plat.
 - o Decoració i presentació de la taula.
 - o L'estètica de la taula.
 - o Col·locació protocol·lària de presidències i resta de comensals.
 - o Conducció de comensals fins a la taula.
 - o Normes protocol·làries en el moment del discurs i el brindis.
 - o Normes protocol·làries en el vi d'honor, còctel o recepció, bufet, esmorzar de treball i *coffee break* (pausa).

UNITAT FORMATIVA 4

Denominació: FUNCIO DEL COMANDAMENT INTERMEDI EN LA PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

Codi: UF0044

Durada: 30 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1 pel que fa a la seguretat laboral del personal al seu càrrec

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar les tècniques bàsiques de prevenció de riscos laborals i assegurar que les compleixen les persones al seu càrrec.

CE1.1 Identificar les principals contingències que es poden produir en matèria de seguretat i relacionar-les amb les mesures de seguretat aplicables.

CE1.2 Identificar els equips de seguretat i les seves utilitats.

CE1.3 Relacionar l'ús d'aquests equips amb les contingències identificades.

CE1.4 Identificar i elaborar normes per a la seguretat dels treballadors.

CE1.5 Identificar i aplicar les pautes d'actuació que cal adoptar en cas d'accident laboral, com ara els procediments de control, avis i alarma, les tècniques de primers auxilis i els plans d'emergència i evacuació.

Continguts

1. Fonaments bàsics sobre seguretat i salut en el treball

- El treball i la salut.
 - o Els riscos professionals i la seva prevenció.
 - o Factors de risc i tècniques preventives.
 - o Els accidents de treball i les malalties professionals.
 - o Altres riscos per a la salut dels treballadors.
- Les condicions de treball.
 - o Condicions de seguretat.
 - o El medi ambient de treball.
 - o L'organització i la càrrega de treball.
- Danys derivats del treball.
 - o Accidents.
 - o Incidents.
 - o Malalties professionals.
- Marc normatiu bàsic en matèria de prevenció de riscos laborals.
 - o Serveis de prevenció propis.
 - o Serveis de prevenció aliens.
 - o Assumpció personal de l'empresari.
 - o Serveis de prevenció mancomunats.
 - o Responsabilitats administratives.
 - o Responsabilitats penals.

2. El paper del comandament intermedi en la prevenció de riscos laborals

- Integració de la prevenció de riscos laborals en l'estructura de l'organització.
 - o Gestió de la prevenció de riscos laborals en l'empresa.
 - o La prevenció de riscos laborals com a canvi en l'organització.
 - o Accions integradores i problemes habituals.
- Funcions dels comandaments intermedis en la prevenció de riscos laborals.
 - o Tipus de funcions.
 - o Activitats i tasques preventives específiques dels comandaments intermedis.
 - o Integració de la prevenció de riscos laborals en l'execució i supervisió de les activitats.
 - o Recomanacions per integrar la funció de prevenció en l'equip de treball.
 - o Formació de l'equip de treball en prevenció de riscos laborals.
- Instruments del comandament intermedi per a la prevenció de riscos laborals.

3. Tècniques bàsiques de prevenció de riscos laborals per a comandaments intermedis

- Avaluació de riscos.
 - o Tipus d'avaluacions.
 - o Procés general d'avaluació.
 - o Mètodes d'avaluació.
- Control i registre d'actuacions.

- Inspeccions.
- Investigació de danys.
- Documentació preventiva.
- Pla d'auditoria.
- Aspectes reglamentaris.
- Elaboració de propostes de millora.
- Elaboració de plans d'emergència per als treballadors.
 - Elements d'un pla d'emergència.
 - Pla d'evacuació.
 - Organització dels treballadors en una emergència.
 - Normativa aplicable.

4. Tipus de riscos i mesures preventives

- Riscos lligats a les condicions de seguretat.
 - Condicions generals dels locals.
 - Ordre i neteja.
 - Serveis higiènics.
 - Senyalització de seguretat.
 - Normativa aplicable.
- Riscos químics i elèctrics.
 - Manipulació de productes químics.
 - Equips de protecció individual contra el risc químic.
 - Emmagatzematge de substàncies i preparats químics segons les seves característiques.
 - Perills i lesions per risc elèctric.
 - Sistemes de protecció contra contactes elèctrics.
 - Equips de protecció individual contra el risc elèctric.
 - Normativa aplicable.
- Riscos d'incendi i explosió.
 - Factors determinants del foc.
 - Mesures preventives: protecció passiva i activa.
 - Sistemes de detecció, protecció i alarma.
 - Extinció d'incendis.
 - Equips de protecció individual i de lluita contra incendis.
 - Normativa aplicable.
- Riscos lligats al medi ambient de treball.
 - Riscos relacionats amb l'ambient tèrmic.
 - Riscos relacionats amb el soroll i les vibracions.
 - Equips de protecció individual contra els riscos lligats al medi ambient de treball.
 - Normativa aplicable.
- Riscos ergonòmics i psicosocials.
 - Càrrega de treball: esforços, postures, moviments repetitius, càrrega i fatiga mental.
 - Treball per torns i nocturn.
 - Canvis en l'organització del treball i estil de direcció.
 - Estrès.
 - Violència i fustigació psicològica en el treball.
 - Normativa aplicable.

5. Primers auxilis

- Intervenció bàsica davant cremades, hemorràgies, fractures, ferides i intoxicacions.
- Manteniment de farmàcies de primers auxilis.
- Intervenció i transport de ferits i malalts greus.
- Tècniques de reanimació cardiopulmonar.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Unitats formatives	Nombre màxim d'hores per impartir a distància
--------------------	---

Unitat formativa 1	80
Unitat formativa 2	20
Unitat formativa 3	30
Unitat formativa 4	30

Seqüència:

Les unitats formatives d'aquest mòdul es poden programar de manera independent.

Criteris d'accés per als alumnes

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que asseguri la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

- Comunicació en llengua castellana.
- Competència digital.
- Competències socials en geografia.

MÒDUL FORMATIU 3

Denominació: GESTIÓ DE DEPARTAMENTS DE L'ÀREA D'ALLOTJAMENT

Codi: MF0265_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència:

UC0265_3 Gestionar departaments de l'àrea d'allotjaments

Durada: 120 hores

UNITAT FORMATIVA 1

Denominació: PROCESSOS DE GESTIÓ DE DEPARTAMENTS DE L'ÀREA D'ALLOTJAMENT

Codi: UF0048

Durada: 70 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb les RP1, RP2, RP3, RP4 i RP5

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar la funció i el procés de planificació empresarial i definir plans que siguin adequats per a àrees i departaments d'allotjament.

CE1.1 Justificar la importància de la planificació en el procés d'administració d'empreses o entitats.

CE1.2 Diferenciar els principals tipus de plans empresarials.

CE1.3 Descriure les fases i els passos lògics d'un procés de planificació com a enfocament racional per establir objectius, prendre decisions i seleccionar mitjans.

CE1.4 Identificar els elements bàsics per establir un procés de direcció per objectius.

CE1.5 En supòsits pràctics d'allotjaments, cal:

- Formular objectius per a una àrea d'allotjament determinada en el marc d'hipotètics plans generals d'empresa o entitat.
- Seleccionar les opcions d'actuació més convenientes per a la consecució dels objectius proposats.
- Plantejar els programes que derivin d'aquestes opcions i determinar els mitjans humans i materials necessaris.

CE1.6 Justificar propostes per elaborar plans d'emergència adaptats a diferents tipus d'allotjaments.

CE1.7 Argumentar la importància de la revisió periòdica dels plans en funció de l'aplicació dels sistemes de control característics de cada tipus d'allotjament.

C2: analitzar la gestió i el control pressupostaris en el marc de les àrees d'allotjament d'establiments turístics i no turístics, identificar costos i elaborar pressupostos econòmics que permetin establir programes d'actuació.

CE2.1 Identificar els tipus de costos empresarials i comparar estructures de costos de diferents tipus d'àrees d'allotjaments.

CE2.2 Calcular costos totals unitaris i marges pel que fa als preus de venda de diferents serveis d'allotjament.

CE2.3 Justificar la gestió pressupostària com a subfunció empresarial vinculada a les de planificació i control.

CE2.4 Diferenciar els tipus de pressupostos més utilitzats en les activitats d'allotjament, expressar els objectius de cadascun i descriure l'estructura i les partides que componen aquests pressupostos.

CE2.5 Identificar les variables que s'han de tenir en compte en la confecció de pressupostos.

CE2.6 En situacions pràctiques, de gestió pressupostària i a partir d'uns supòsits objectius econòmics de producte, de costos directes i indirectes i de volum de negoci per a períodes de temps establerts, cal:

- Elaborar pressupostos econòmics per establir programes d'actuació en el marc dels períodes fixats.
- Determinar els costos dels diferents recursos.
- Calcular el punt mort d'explotació i els nivells de productivitat.

CE2.7 En casos pràctics de gestió i control pressupostari, i partint de les previsions pressupostàries corresponents i dels resultats reals obtinguts, cal:

- Calcular les desviacions.
- Analitzar les causes de la seva aparició i els efectes que produeixen.
- Proposar solucions alternatives, establint mètodes de seguiment i control pressupostaris.

CE2.8 Justificar la necessitat d'intervenir en els processos de control econòmic de l'àrea d'allotjament amb un alt sentit de la responsabilitat i honradesa personals.

C3: analitzar estructures organitzatives i funcionals pròpies de diferents tipus d'allotjament i el seu entorn de relacions internes i externes, justificant estructures organitzatives i tipus de relacions adequades a cada tipus d'establiment.

CE3.1 Classificar i caracteritzar les diferents fórmules d'allotjament en funció de:

- Capacitat.
- Categoria de l'establiment.
- Serveis prestats.
- Tipus i situació de l'establiment.
- Normativa europea, nacional i autonòmica.

CE3.2 Descriure els factors i criteris d'estructuració que determinen una organització eficaç.

CE3.3 Comparar les estructures i relacions departamentals més característiques dels diferents tipus d'allotjaments turístics i no turístics, i identificar els objectius de cada departament o àrea i la conseqüent distribució de funcions.

CE3.4 Descriure els circuits, tipus d'informació i documents interns i externs que es generen en el marc d'estructures i relacions interdepartamentals de diferents tipus d'allotjaments turístics i no turístics.

CE3.5 Descriure les relacions externes dels allotjaments turístics i no turístics amb altres empreses, i les relacions de les àrees d'allotjament d'aquests establiments amb altres àrees.

CE3.6 A partir d'estructures organitzatives i funcionals d'allotjaments turístics i no turístics, cal:

- Avaluar l'organització, jutjant críticament les solucions organitzatives adoptades.
- Proposar solucions i organigrames alternatius a les estructures i relacions interdepartamentals caracteritzades, justificant els canvis introduïts en funció d'una organització més eficaç.

CE3.7 Descriure els llocs de treball més característics de l'àrea d'allotjament i caracteritzar-los per la competència professional expressada en termes de capacitats i assoliments als nivells requerits en el món laboral.

CE3.8 En casos pràctics d'anàlisi d'estructures organitzatives i funcionals pròpies de diferents tipus d'allotjament, cal:

- Definir els límits de responsabilitat, les funcions i tasques de cada component dels equips de treball de l'àrea d'allotjament.
- Estimar els temps de treball de les activitats professionals més significatives.

C4: analitzar els mètodes per definir llocs de treball i selecció de personal apropiats per a àrees i departaments d'allotjament, i comparar-los críticament.

CE4.1 Comparar críticament els principals mètodes per definir llocs corresponents a treballadors semiquualificats i qualificats de l'àrea d'allotjament.

CE4.2 Comparar críticament els principals mètodes per seleccionar treballadors semiquualificats i qualificats de l'àrea d'allotjament.

C5: analitzar la funció gerencial d'integració de personal com a instrument per a l'adaptació deguda del personal dependent als requeriments professionals que deriven de l'estructura organitzativa i de cada lloc de treball dels departaments de pisos i recepció.

CE5.1 Justificar la finalitat de la funció d'integració com a complementària de la funció d'organització.

CE5.2 Comparar diversos manuals reals d'operacions del departament de pisos i recepció, identificar punts comuns i divergències, i aportar de forma raonada alternatives de complementació o millora.

CE5.3 En diverses situacions pràctiques d'integració personal, cal:

- Explicar un suposat manual d'acollida de l'establiment.
- Assignar als suposats nous empleats, i en funció dels llocs que cal cobrir, un període determinat d'adaptació a aquests.
- Redactar i explicar les operacions i els processos més significatius que cada nou empleat ha de desenvolupar i els criteris que permetin avaluar l'acompliment professional i els seus resultats.
- Donar una breu informació sobre l'establiment, la seva organització i la seva imatge corporativa, utilitzant material audiovisual.
- Aplicar tècniques per a la comunicació intragrupal entre els suposats membres antics i nous del departament, simulant delegacions d'autoritat, animant la iniciativa personal i la creativitat com a mesura de motivació i exigint responsabilitats.

CE5.4 Comparar diversos programes de formació relacionats amb els llocs de treball que depenen del responsable dels departaments de recepció i pisos, identificar punts comuns i divergències, i aportar de forma raonada alternatives de complementació o millora.

C6: analitzar i utilitzar tècniques de direcció de personal aplicables en departaments de l'àrea d'allotjament.

CE6.1 Identificar processos i situacions habituals de comunicació i negociació en el marc dels establiments d'allotjament.

CE6.2 Explicar la lògica dels processos de presa de decisions.

CE6.3 Justificar la figura del directiu i del líder en una organització.

CE6.4 Descriure les tècniques de direcció i dinamització d'equips i reunions de treball aplicables als establiments d'allotjament.

CE6.5 Justificar els processos de motivació del personal adscrit a l'àrea d'allotjament.

CE6.6 En supòsits pràctics de relacions jeràrquiques entre membres d'establiments d'allotjament, cal:

- Utilitzar eficaçment les tècniques de comunicació idònies per rebre i emetre instruccions i informació, intercanviar idees o opinions, assignar tasques i coordinar plans de treball.
- Intervenir en els suposats conflictes originats mitjançant la negociació i la consecució de la participació de tots els membres del grup en la detecció de l'origen del problema, evitant judicis de valor i resolent el conflicte, i centrar-se en els aspectes que es puguin modificar.
- Adoptar les decisions idònies en funció de les circumstàncies que les propicien i les opinions dels altres pel que fa a les vies de solució possibles.
- Exercir el lideratge, d'una manera efectiva, en el marc de les seves competències professionals, adoptant l'estil més apropiat en cada situació.

- Dirigir equips de treball, integrant i coordinant les necessitats del grup en el marc d'objectius, polítiques o directrius predeterminats.
- Dirigir, animar i participar en reunions de treball, dinamitzar-les, col·laborar-hi activament o aconseguir la col·laboració dels participants, i actuar d'acord amb les finalitats de la reunió.

Continguts

1. La planificació en les empreses i entitats d'allotjament

- La planificació en el procés d'administració.
- Principals tipus de plans: objectius, estratègies i polítiques; relació entre aquests.
- Passos lògics del procés de planificació com a enfocament racional per establir objectius, prendre decisions i seleccionar mitjans en les diferents empreses i entitats del subsector.
- Revisió periòdica dels plans en funció de l'aplicació dels sistemes de control característics d'aquestes empreses.

2. Gestió i control pressupostaris en les àrees d'allotjament

- La gestió pressupostària en funció de les seves etapes fonamentals: previsió, pressupost i control.
- Concepte i propòsit dels pressupostos. Justificació.
- Definició de cicle pressupostari.
- Diferenciació i elaboració dels tipus de pressupostos més característics per a les àrees d'allotjament.

3. Estructura financera de les empreses i àrees d'allotjament

- Identificació i caracterització de fonts de finançament.
- Relació òptima entre recursos propis i aliens.
- Avantatges i desavantatges dels principals mètodes per avaluar inversions segons cada tipus d'allotjament. Aplicacions informàtiques.

4. Avaluació de costos, productivitat i anàlisi econòmica per a àrees d'allotjament

- Estructura del compte de resultats en les àrees d'allotjament.
- Tipus i càlcul de costos.
- Aplicació de mètodes per a la determinació, imputació, control i avaluació de consums. Càlcul i anàlisi de nivells de productivitat i de punts morts d'explotació o llindars de rendibilitat, utilitzant eines informàtiques.
- Identificació de paràmetres establerts per avaluar: ràtios i percentatges. Marges de benefici i rendibilitat.

5. L'organització en els establiments d'allotjament

- Interpretació de les diferents normatives sobre autorització i classificació d'establiments d'allotjament.
- Tipologia i classificació dels establiments d'allotjament.
- Naturalesa i propòsit de l'organització i relació amb altres funcions gerencials.
- Patrons bàsics de departamentalització tradicional en les àrees d'allotjament: avantatges i inconvenients.
- Estructures i relacions departamentals i externes característiques dels diferents tipus d'allotjaments.
- Diferenciació dels objectius de cada departament de l'àrea d'allotjament i distribució de funcions.
- Circuits, tipus d'informació i documents interns i externs que es generen en el marc d'aquestes estructures i relacions interdepartamentals.
- Definició de llocs de treball i selecció de personal en les àrees d'allotjament: principals mètodes per definir llocs corresponents a treballadors semiquàlificats i qualificats d'aquestes àrees. Principals mètodes per seleccionar treballadors semiquàlificats i qualificats en aquestes àrees.

6. La funció d'integració de personal en els departaments de pisos i recepció

- Definició i objectius.
- Relació amb la funció d'organització.

- Manuals d'operacions dels departaments de pisos i recepció: anàlisi, comparació i redacció.
- Programes de formació per a personal dependent dels departaments de pisos i recepció: anàlisi, comparació i propostes raonades.
- Tècniques de comunicació i de motivació adaptades a la integració de personal: identificació i aplicacions.

7. La direcció de personal en l'àrea d'allotjament

- La comunicació en les organitzacions de treball: processos i aplicacions.
- Negociació en l'entorn laboral: processos i aplicacions.
- Solució de problemes i presa de decisions.
- El lideratge en les organitzacions: justificació i aplicacions.
- Direcció i dinamització d'equips i reunions de treball.
- La motivació en l'entorn laboral.

8. Aplicacions informàtiques específiques per a l'administració d'àrees d'allotjament

- Tipus i comparació.
- Programes a mida i oferta estàndard del mercat.
- Utilització.

UNITAT FORMATIVA 2

Denominació: PROCESSOS DE GESTIÓ DE QUALITAT EN HOTELERIA I TURISME

Codi: UF0049

Durada: 50 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP6

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar sistemes i plans de qualitat aplicables a empreses d'hoteleria i turisme.

CE1.1 Explicar el concepte de qualitat i justificar-ne l'aplicació en el sector de l'hoteleria i el turisme.

CE1.2 Descriure la funció de gestió de la qualitat en relació amb els objectius de l'empresa i dels diferents departaments d'establiments d'hoteleria i turisme.

CE1.3 Col·laborar en la implantació d'un sistema de qualitat, interpretant i aplicant les normes de qualitat corresponents, establint objectius, identificant factors clau i barreres, i definint el programa per a la seva implementació quant a les actuacions que s'hagin de realitzar i els seus terminis.

CE1.4 Identificar i valorar les dimensions i els atributs de qualitat del producte, i dissenyar i definir els serveis dels respectius departaments, determinant i elaborant les especificacions necessàries de qualitat i estàndards de qualitat del servei, les normes, els procediments i les instruccions de treball entre altres.

CE1.5 A partir d'un pla de qualitat d'un procés de producció o servei d'hoteleria i turisme, cal:

- Analitzar els elements del pla de qualitat en relació amb els seus objectius.
- Interpretar i manejar amb destresa el manual de qualitat i el manual de procediments.

CE1.6 Argumentar la participació personal necessària en l'aplicació de la gestió de la qualitat com a factor que facilita l'assoliment de millors resultats i una major satisfacció dels usuaris de serveis.

C2: definir o realitzar processos de control de qualitat dels serveis i productes d'hoteleria i turisme, i identificar les característiques de qualitat més significatives.

CE2.1 Descriure els instruments i dispositius de control de qualitat utilitzats en el sector.

CE2.2 Descriure les característiques de qualitat més significatives dels productes i serveis propis del sector.

CE2.3 Establir i interpretar indicadors de la qualitat propis dels departaments de l'àrea d'allotjament, i elaborar qüestionaris senzills que permetin mesurar el nivell de satisfacció dels clients pel que fa a aquests.

CE2.4 Analitzar un procés productiu o de servei totalment definit d'hoteleria i turisme, i:

- Determinar les expectatives i necessitats dels clients, interns i externs, per identificar les possibilitats reals de satisfacció en relació amb el producte o servei.
- Identificar les característiques de qualitat del producte o servei que han de ser controlades.
- Identificar factors causa-efecte que intervenen en la variabilitat de les característiques de qualitat.
- Seleccionar les fases de control del procés.
- Seleccionar els procediments de control.
- Reconèixer els aspectes i paràmetres que cal controlar.
- Descriure els principals mètodes, equips i instruments utilitzats en el mostreig i control de la producció o servei.
- Indicar els moments o les fases del procés en què es realitza el control.

CE2.5 Gestionar la documentació i informació pròpies del sistema de qualitat implantat, i determinar els registres necessaris i el procediment aplicable.

CE2.6 Realitzar processos de control de qualitat de determinats serveis i productes d'hoteleria i turisme:

- Efectuant el registre de les dades que afectin el seu lloc de treball, en relació amb els objectius de qualitat, per verificar-ne el compliment d'acord amb els patrons i estàndards fixats.
- Reconeixent i detectant aquelles situacions que, en aparença, poden suposar debilitats del servei per incloure-les en els dispositius que facilitin informació veraç sobre aquestes.
- Organitzant el desenvolupament d'enquestes per recopilar dades i propostes.
- Proposar els ajustos metodològics que podrien millorar els processos de recollida de dades.

C3: avaluar els resultats de les dades obtingudes durant els processos de control de productes o serveis del sector d'hoteleria i turisme, i proposar actuacions per a la millora contínua.

CE3.1 En un supòsit pràctic de millora contínua, cal:

- Recopilar i, si s'escau, resumir en els registres i indicadors corresponents, les dades destinades a l'anàlisi que permeti establir un diagnòstic objectiu de la situació.
- Analitzar els gràfics de control estadístic utilitzats, interpretant les tendències que en puguin derivar.
- Establir, al seu nivell, conclusions sobre les dades recollides per detectar possibles debilitats, i identificar les causes de les desviacions o anomalies en els productes o serveis.
- Proposar accions preventives o correctives, així com revisar les ja implantades, per verificar-ne l'efectivitat.

Continguts

1. La cultura de la qualitat en les empreses i/o entitats d'hoteleria i turisme

- El concepte de qualitat i excel·lència en el servei hotel·ler i turístic.
 - o Necessitat d'assegurament de la qualitat en l'empresa hotel·lera i turística.
 - o El cost de mesurament i millora de la qualitat.
 - o Qualitat i productivitat.
 - o Qualitat i gestió del rendiment.
 - o Eines de la qualitat i la no-qualitat.
- Sistemes de qualitat: implantació i aspectes clau.
 - o El model EFQM.
- Aspectes legals i normatius.
 - o Legislació nacional i internacional.
 - o Normalització, acreditació i certificació.
- El pla de turisme espanyol Horitzó 2020.

2. La gestió de la qualitat en l'organització hotel·lera i turística

- Organització de la qualitat.
 - o Enfocament dels sistemes de gestió de l'organització.
 - o Compromís de la direcció.

- Coordinació.
- Avaluació.
- Gestió per processos en hoteleria i turisme.
 - Identificació de processos.
 - Planificació de processos.
 - Mesura i millora de processos.

3. Processos de control de qualitat dels serveis i productes d'hoteleria i turisme

- Processos de producció i servei.
 - Comprovació de la qualitat.
 - Organització i mètodes de comprovació de la qualitat.
- Supervisió i mesura del procés i producte/servei.
 - Satisfacció del client.
 - Supervisió i mesura de productes/serveis.
- Gestió de les dades.
 - Objectives.
 - Sistema d'informació de la qualitat a la direcció.
 - Informes.
 - La qualitat assistida per ordinador.
 - Mètodes estadístics.
- Avaluació de resultats.
 - Propostes de millora.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Unitats formatives	Nombre màxim d'hores per impartir a distància
Unitat formativa 1	70
Unitat formativa 2	50

Seqüència:

Les unitats formatives d'aquest mòdul es poden programar de manera independent.

Criteris d'accés per als alumnes

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que assegurí la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

- Comunicació en llengua castellana.
- Competència matemàtica.
- Competència digital.
- Competències socials en geografia.

MÒDUL FORMATIU 4

Denominació: ANGLÈS PROFESSIONAL PER A TURISME

Codi: MF1057_2

Nivell de qualificació professional: 2

Associat a la unitat de competència:

UC1057_2 Comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats turístiques

Durada: 90 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: interpretar missatges orals de complexitat mitjana en anglès, expressats pels clients i proveïdors a velocitat normal, emesos en l'àmbit de l'activitat turística.

CE1.1 Interpretar els aspectes generals de missatges orals emesos en anglès i reconèixer amb precisió el propòsit del missatge en situacions professionals, com ara:

- Atenció directa al client d'agències de viatges, allotjaments, oficines d'informació turística, esdeveniments i mitjans de transport marítim i ferroviari, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució de contingències, situacions d'emergència i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Resolució de queixes i reclamacions.
- Informació i assessorament sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Demanda d'informació variada per part del client o professional del sector.
- Atenció a proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestió de reserves i altres serveis d'agències de viatges i allotjaments.
- Confirmació dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Promoció d'un viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Venda o oferiment de serveis i productes turístics o promocionals.
- Negociació amb clients o professionals del sector d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.

CE1.2 Interpretar de forma general missatges orals emesos en anglès en situacions professionals simulades sota condicions que afecten la comunicació, com ara:

- Comunicació presencial o telefònica, missatge enregistrat i megafonia.
- Comunicació formal o informal.
- Aspectes no verbals.
- Nombre i característiques dels interlocutors.
- Costums en l'ús de la llengua i diferents accents.
- Claredat de la pronunciació.
- Soroll ambiental, interferències i distorsions.

C2: interpretar els aspectes generals de missatges i documents de certa complexitat escrits en anglès, rebuts o utilitzats en l'àmbit de l'activitat turística, i extreure'n la informació rellevant.

CE2.1 Interpretar de forma general els missatges, les instruccions i els documents, rebuts o utilitzats en anglès i reconèixer-ne el propòsit amb precisió, en situacions professionals, com ara:

- Consulta de manuals de maquinària, equipament o utensili de l'activitat turística.
- Consulta de manuals d'aplicació informàtica.
- Petició d'informació, reserves i comandes.
- Lectura de missatges, cartes, faxos o correus electrònics.
- Informació sobre destinacions, serveis i preus.

CE2.2 Interpretar de forma general missatges escrits en anglès, en situacions professionals simulades sota condicions que afecten la comunicació, com ara:

- Canal de la comunicació, com fax, correu electrònic o carta.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Grafia deficient.
- Impressió de baixa qualitat.

C3: produir amb fluïdesa missatges orals en anglès mitjanament complexos, referits al context professional del turisme.

CE3.1 Expressar oralment en anglès, pronunciant amb fluïdesa, claredat i correcció, fórmules de cortesia apreses i frases complexes que empren un vocabulari ampli, en situacions professionals, com ara:

- Atenció directa al client d'agències de viatges, allotjaments, oficines d'informació turística, esdeveniments i mitjans de transport marítim i ferroviari, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució de contingències, situacions d'emergència i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Resolució de queixes i reclamacions.

- Informació i assessorament sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Demanda d'informació variada per part del client o professional del sector.
- Atenció a proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestió de reserves i altres serveis d'agències de viatges i allotjaments.
- Confirmació dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Promoció d'un establiment, viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Venda o oferiment de serveis i productes turístics o promocionals.
- Negociació amb clients o professionals del sector d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.
- Informació i formació per implantar sistemes de qualitat turística.

CE3.2 Produir missatges orals amb claredat i coherència, adequant el tipus de missatge i el registre a les condicions d'una situació professional simulada que poden afectar la comunicació, com ara:

- Comunicació presencial o telefònica.
- Comunicació formal o informal.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Nombre i característiques dels interlocutors.
- Soroll ambiental o interferències.
- Temps de què es disposa per a la comunicació.

C4: produir en anglès documents escrits, correctes gramaticalment i ortogràficament, utilitzant un vocabulari ampli, propi de l'àmbit professional del turisme.

CE4.1 Produir en anglès missatges i instruccions escrits, ajustats a criteris de correcció gramatical i ortogràfica i que empen un vocabulari ampli, en situacions professionals, com ara:

- Avisos per a clients d'un esdeveniment.
- Documents relacionats amb la gestió i comercialització d'una agència de viatges.
- Reserves i venda de serveis i productes turístics.
- Atenció per escrit de demandes informatives de clients o professionals del sector.
- Gestió de reserves i confirmació de serveis per escrit.
- Resolució de queixes i reclamacions per escrit.
- Formalització de documents de control, contractes i bons.
- Elaboració d'informes.
- Sol·licitud per escrit d'informació a clients, proveïdors i professionals del sector.
- Informació bàsica sobre esdeveniments en restauració, com data, lloc i preu.
- Redacció d'informació d'interès general per al client, com horaris, dates i avisos.

CE4.2 Produir en anglès missatges i instruccions escrits, ajustats a criteris de correcció gramatical i ortogràfica, adequant el missatge, el suport i el mitjà a les condicions d'una situació professional simulada, que afecten la comunicació, com ara:

- Comunicació formal o informal.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Característiques dels receptors del missatge.
- Qualitat de la impressió o de la grafia.

C5: comunicar-se oralment amb un o diversos interlocutors en anglès estàndard, expressant i interpretant amb fluïdesa, missatges mitjanament complexos en diferents situacions, formals i informals, pròpies dels serveis turístics.

CE5.1 Interaccionar amb un o diversos interlocutors en anglès, en situacions professionals, com ara:

- Atenció directa al client d'agències de viatges, allotjaments, oficines d'informació turística, esdeveniments i mitjans de transport marítim i ferroviari, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució de contingències, situacions emergents i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Resolució de queixes i reclamacions.
- Informació i assessorament sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Demanda d'informació variada per part del client o professional del sector.

- Atenció a proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestió de reserves i altres serveis d'agències de viatges i allotjaments.
- Confirmació dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Promoció d'un establiment, viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Venda o oferiment de serveis i productes turístics o promocionals.
- Negociació amb clients o professionals del sector d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.

CE5.2 Resoldre situacions d'interacció en anglès, sota condicions, que afecten la comunicació, com ara:

- Comunicació presencial o telefònica.
- Comunicació formal o informal.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Nombre i característiques dels interlocutors.
- Claredat en la pronunciació i diferents accents.
- Soroll ambiental o interferències freqüents en els establiments d'hoteleria i turisme, en transports, parcs temàtics, d'oci i congressos.
- Temps de què es disposa per a la comunicació.

Continguts

1. Gestió i comercialització en anglès de serveis turístics

- Presentació de serveis turístics: característiques de productes o serveis, mesures, quantitats, serveis afegits, condicions de pagament i serveis postvenda, entre altres.
- Gestió de reserves de destinacions o serveis turístics.
- Emissió de bitllets, bons i altres documents propis de la comercialització d'un servei turístic.
- Negociació amb proveïdors i professionals del sector de la prestació de serveis turístics.
- Gestió de reserves d'habitacions i altres serveis de l'establiment hotel·ler.
- Emplenament de documents propis de la gestió i comercialització d'un establiment hotel·ler.

2. Prestació d'informació turística en anglès

- Sol·licitud de cessió o intercanvi d'informació entre centres o xarxes de centres d'informació turística.
- Gestió de la informació sobre proveïdors de serveis, preus i tarifes i prestació d'aquesta a clients.
- Prestació d'informació de caràcter general al client sobre destinacions, rutes, condicions meteorològiques, entorn i possibilitats d'oci.
- Elaboració de llistes de recursos naturals de la zona, d'activitats esportives i/o recreatives i itineraris, especificant localització, distància, dates, mitjans de transport o formes d'accés, temps que cal emprar i horaris d'obertura i tancament.
- Informació sobre la legislació ambiental que afecta l'entorn i les activitats d'oci que en el seu marc es realitzen.
- Sensibilització del client en la conservació dels recursos ambientals utilitzats.
- Recollida d'informació del client sobre la seva satisfacció amb els serveis de l'allotjament turístic.

3. Atenció al client de serveis turístics en anglès

- Terminologia específica en les relacions turístiques amb clients.
- Usos i estructures habituals en l'atenció turística al client o consumidor: salutacions, presentacions i fórmules de cortesia habituals.
- Diferenciació d'estils, formal i informal, en la comunicació turística oral i escrita.
- Tractament de reclamacions o queixes dels clients o consumidors: situacions habituals en les reclamacions i queixes de clients.
- Simulació de situacions d'atenció al client i resolució de reclamacions amb fluïdesa i naturalitat.
- Comunicació i atenció, en cas d'accident, a les persones afectades.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Nre. màxim d'hores per impartir a distància: 70 hores

Criteris d'accés per als alumnes

S'ha de demostrar o acreditar un nivell mínim de competència B1.1. en comunicació en llengües estrangeres segons el Marc comú europeu de les llengües.

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que assegurin la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

- Comunicació en llengua castellana.
- Competència en llengua estrangera.
- Competència digital.

MÒDUL DE PRÀCTIQUES PROFESSIONALS NO LABORALS DE RECEPCIÓ EN ALLOTJAMENTS

Codi: MP0013

Durada: 120 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar els processos administratius de reserva, aplicant-hi els procediments i les operacions idonis per a la posada en pràctica.

CE1.1 Identificar les fonts i els procediments de reserves.

CE1.2 Interpretar l'oferta, els contractes i les condicions pactades amb les fonts de reserves.

CE1.3 Identificar els diferents preus i tarifes, els seus aspectes legals i les garanties necessàries.

CE1.4 Manejar correctament els programes informàtics específics de reserves i els documents utilitzats en els processos de reserves.

CE1.5 Identificar la documentació procedent de les reserves per informar-ne la resta de departaments i arxivar-la posteriorment.

C2: aplicar tècniques de venda, habilitats de comunicació i atenció al client d'ús comú en establiments d'allotjament, a fi de satisfer-ne les expectatives i materialitzar futures estades.

CE2.1 Aplicar les tècniques de venda adequades a cada fase del procés de venda.

CE2.2 Aplicar tècniques de comunicació adequades als diferents tipus d'interlocutors i situacions, per aconseguir una comunicació eficaç i resoldre conflictes.

CE2.3 Identificar tècniques de negociació habituals i aplicar-les.

CE2.4 En situacions prou caracteritzades, cal:

- Adoptar una actitud d'acord amb la situació plantejada.
- Utilitzar diferents formes de salutacions.
- Escollir el vestit adequat per a un context donat.
- Aplicar l'estil de comunicació més adequat en funció del supòsit donat.
- Emprar normes de cortesia, tant presencials com a distància.

CE2.5 En demandes d'informació prou caracteritzades, cal:

- Seleccionar i transmetre informació en funció de les peticions dels interlocutors.
- Comprovar la comprensió del missatge emès, així com del rebut, i mostrar una actitud d'empatia cap a l'interlocutor.

CE2.6 Descriure els processos d'acollida, comiat i atenció al client, i identificar les etapes i els factors clau per aconseguir-ne la satisfacció.

CE2.7 En contextos de treball, cal aplicar les tècniques i habilitats de comunicació apropiades a cada situació que impliquin atenció i informació des de la recepció.

CE2.8 Escollir les normes de protocol que s'han d'aplicar en establiments d'allotjament, en funció del tipus d'esdeveniment que s'hagi de desenvolupar.

CE2.9 Exemplificar diverses situacions de solució de conflictes davant la formulació de queixes i reclamacions habituals en establiments d'allotjament.

CE2.10 Assumir la necessitat d'atendre els potencials clients amb cortesia i elegància, procurar satisfer-ne els hàbits, gustos i necessitats d'informació, resoldre amb amabilitat i discreció les seves queixes, i potenciar la bona imatge de l'entitat que presta el servei.

CE2.11 Valorar la importància d'actuar amb rapidesa i precisió en tots els processos de creació i prestació de serveis, des del punt de vista de la percepció de la qualitat per part dels clients.

C3: analitzar els procediments de gestió de la informació en la recepció, explotant les aplicacions informàtiques pròpies i justificant-ne la utilització en els diferents tipus d'allotjaments.

CE3.1 En supòsits relacionats amb la documentació que s'utilitza en un departament de recepció, cal:

- Verificar la legalitat i idoneïtat dels diferents documents.
- Identificar la documentació exigible als clients de l'establiment d'acord amb la normativa vigent.
- Seleccionar el document apropiat per a cada operació.
- Explicar els diversos conceptes/parts que componen el document.
- Formalitzar i dissenyar documentació específica.
- Elaborar informes per a la tramitació i gestió de reclamacions.

CE3.2 Introduir i registrar dades en aplicacions informàtiques específiques, tenint en compte criteris de seguretat, confidencialitat i integritat.

CE3.3 En situacions de treball i mitjançant l'ús de diverses aplicacions informàtiques, cal introduir i verificar les dades necessàries per obtenir:

- Quadres de reserves.
- Previsions d'ocupació.
- Llistes de control d'estat de les habitacions.
- Resums de producció dels departaments.
- Estat dels comptes de clients.
- Altres dades d'interès relacionades amb la gestió de la informació.

C4: desenvolupar els processos de gestió de cobraments i facturació, aplicant-hi els procediments i les operacions idonis per realitzar-los.

CE4.1 En supòsits degudament caracteritzats, cal:

- Realitzar les operacions de facturació i cobrament a partir de les dades d'estada i serveis consumits.
- Presentar informes de gestió i justificar l'origen de les desviacions en els resultats esperats, i argumentar les mesures correctores proposades.

CE4.2 Assumir la necessitat d'intervenir en els processos de facturació i cobrament, i de control econòmic de la producció, amb un alt sentit de la responsabilitat i honradesa personals.

C5: consultar el servei de seguretat propi d'establiments d'hostalatge.

CE5.1 Consultar les funcions específiques de seguretat en l'organització de cada establiment.

CE5.2 Consultar normes per a la seguretat dels clients i de les seves pertinences, adequades a l'establiment.

C6: observar l'aplicació de tècniques de direcció i integració de personal aplicables en departaments de l'àrea d'allotjament.

CE6.1 Col·laborar en la direcció d'equips de treball, integrant i coordinant les necessitats del grup en el marc d'objectius, polítiques o directrius predeterminats.

CE6.2 Participar en reunions de treball, dinamitzant-les, col·laborant-hi activament o aconseguint la col·laboració dels participants, i actuar d'acord amb les finalitats de la reunió.

C7: col·laborar en la realització de controls de qualitat de determinats serveis i productes d'hoteleria i turisme i col·laborar en l'avaluació dels resultats obtinguts.

CE7.1 Col·laborar en el registre de les dades que afectin el seu lloc de treball, en relació amb els objectius de qualitat, per verificar-ne el compliment d'acord amb els patrons i estàndards fixats.

CE7.2 Col·laborar en la detecció d'aquelles situacions que, en aparença, poden suposar debilitats del servei per incloure-les en els dispositius que facilitin informació veraç sobre aquestes.

CE7.3 Col·laborar en el desenvolupament d'enquestes per a la recopilació de dades i propostes.

CE7.4 Col·laborar en la recopilació i introducció de dades en els registres i indicadors corresponents.

CE7.5 Col·laborar en l'establiment de conclusions per detectar possibles debilitats i col·laborar en la identificació de les causes de les desviacions.

CE7.6 Col·laborar en les propostes d'accions preventives o correctives.

C8: comunicar-se oralment amb un o diversos interlocutors en anglès estàndard, expressant i interpretant amb fluïdesa, missatges mitjanament complexos en diferents situacions, formals i informals, pròpies dels serveis turístics.

CE8.1 Interactuar amb un o diversos interlocutors en anglès, en situacions professionals, com ara:

- Atenció directa al client d'agències de viatges, allotjaments, oficines d'informació turística, esdeveniments i mitjans de transport marítim i ferroviari, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució de contingències, situacions emergents i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Resolució de queixes i reclamacions.
- Informació i assessorament sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Demanda d'informació variada per part del client o professional del sector.
- Atenció a proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestió de reserves i altres serveis d'agències de viatges i allotjaments.
- Confirmació dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Promoció d'un establiment, viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Venda o oferiment de serveis i productes turístics o promocionals.
- Negociació amb clients o professionals del sector d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.

CE8.2 Resoldre situacions d'interacció en anglès, sota condicions, que afecten la comunicació, com ara:

- Comunicació presencial o telefònica.
- Comunicació formal o informal.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Nombre i característiques dels interlocutors.
- Claredat en la pronunciació i diferents accents.
- Soroll ambiental o interferències freqüents en els establiments d'hoteleria i turisme, en transports, parcs temàtics, d'oci i congressos.
- Temps de què es disposa per a la comunicació.

C9: participar en els processos de treball de l'empresa, seguint les normes i instruccions establertes en el centre de treball.

CE9.1 Comportar-se responsablement tant en les relacions humanes com en els treballs que cal fer.

CE9.2 Respectar els procediments i les normes del centre de treball.

CE9.3 Emprendre amb diligència les tasques segons les instruccions rebudes i tractar que s'adeqüin al ritme de treball de l'empresa.

CE9.4 Integrar-se en els processos de producció del centre de treball.

CE9.5 Utilitzar els canals de comunicació establerts.

CE9.6 Respectar en tot moment les mesures de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

Continguts

1. Gestió de reserves d'habitacions i serveis propis d'establiments d'allotjament

- Identificació de fonts i procediments de reserves.

- Interpretació d'ofertes, contractes i condicions pactades amb diferents fonts de reserves.
- Identificació de preus i tarifes, així com els seus aspectes legals i garanties necessàries.
- Maneig de programes informàtics de reserves.
- Utilització de documents habituals en processos de reserves.
- Utilització de la documentació procedent de reserves en la informació interdepartamental.
- Arxivament de documentació procedent de reserves.

2. Tècniques de comunicació aplicades a la venda i l'atenció al client en establiments d'allotjament

- Elecció del vestit adequat per a un context donat.
- Aplicació de tècniques de comunicació adequades als diferents tipus d'interlocutors i situacions.
- Selecció i transmissió d'informació en funció de les peticions dels interlocutors.
- Aplicació de les normes de protocol en funció del tipus d'esdeveniment.
- Actuació amb rapidesa i precisió en tots els processos de creació i prestació de serveis del departament de pisos.
- Resolució de queixes i reclamacions habituals en establiments d'allotjament.
- Utilització de diferents formes de salutacions.
- Ús de normes de cortesia, tant presencials com a distància.

3. Gestió de la informació i ús d'aplicacions informàtiques específiques de recepció

- Sol·licitud de la documentació exigible als clients de l'establiment d'acord amb la normativa vigent.
- Verificació de la legalitat i idoneïtat de documents propis de la recepció.
- Formalització i disseny de documentació específica del departament de recepció.
- Elaboració d'informes per a la tramitació i gestió de reclamacions de clients.
- Introducció i registre de dades en aplicacions informàtiques específiques, tenint en compte criteris de seguretat, confidencialitat i integritat.
- Realització de quadres de reserves mitjançant aplicacions informàtiques.
- Realització de previsions d'ocupació mitjançant aplicacions informàtiques.
- Realització de llistes de control d'estat de les habitacions mitjançant aplicacions informàtiques.
- Realització de resums de producció dels departaments mitjançant aplicacions informàtiques.
- Obtenció de l'estat dels comptes de clients mitjançant aplicacions informàtiques.

4. Gestió de cobraments i facturació de serveis propis d'establiments d'allotjament

- Realització de les operacions de facturació i cobrament a partir de les dades d'estada i serveis consumits.
- Presentació d'informes de gestió que justifiquin l'origen de desviacions i proposin mesures correctores.

5. Definició de plans per a àrees i departaments d'allotjament

- Col·laboració en la formulació d'objectius per a una àrea d'allotjament determinada en el marc dels plans generals d'empresa o entitat.
- Col·laboració en la selecció de les opcions d'actuació més convenients per a la consecució dels objectius proposats en un pla.
- Plantejament de programes que derivin de les actuacions planificades, col·laborant en la determinació dels mitjans humans i materials necessaris.

6. Utilització del servei de seguretat propi d'establiments d'hostalatge

- Participació en l'assignació de funcions específiques de seguretat en l'organització de l'establiment.
- Participació en l'elaboració de normes per a la seguretat dels clients i les seves pertinences.

7. Direcció i integració de personal en departaments de l'àrea d'allotjament

- Recepció i emissió d'instruccions i informació.
- Observació de l'assignació de tasques i coordinació de plans de treball.
- Observació de la direcció d'equips de treball.
- Participació en reunions de treball.

8. Controls de qualitat en departaments de l'àrea d'allotjament

- Interpretació d'indicadors de la qualitat propis dels departaments de l'àrea d'allotjament.
- Elaboració de qüestionaris senzills que permetin mesurar el nivell de satisfacció dels clients pel que fa als indicadors.
- Aplicació d'eines bàsiques per a la determinació i anàlisi de les causes de la no-qualitat.
- Observació del sistema de qualitat, identificant-hi deficiències i àrees de millora, establint objectius de qualitat i desenvolupant plans de millora.
- Gestió de la documentació i informació pròpia del sistema de qualitat implantat.

9. Comunicació en anglès estàndard en situacions pròpies dels serveis turístics

- Atenció directa en anglès al client d'agències de viatges, allotjaments, oficines d'informació turística, esdeveniments i mitjans de transport marítim i ferroviari, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució en anglès de contingències, situacions emergents i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Resolució de queixes i reclamacions en anglès.
- Informació i assessorament en anglès, sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Atenció de demandes d'informació variada en anglès per part del client o professional del sector.
- Atenció en anglès a proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestió en anglès de reserves i altres serveis d'agències de viatges i allotjaments.
- Confirmació en anglès dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Promoció en anglès d'un establiment, viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Negociació en anglès amb clients o professionals del sector, d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.
- Comunicació en anglès de forma presencial o telefònica.
- Comunicació en anglès en situacions formals o informals.
- Comunicació en anglès tenint en compte els costums en l'ús de la llengua.
- Comunicació en anglès tenint en compte el nombre d'interlocutors i les seves característiques.
- Comunicació en anglès, amb claredat en la pronunciació i interpretació de diferents accents.
- Comunicació en anglès en condicions de soroll ambiental o interferències.
- Comunicació en anglès tenint en compte el temps de què es disposa.

10. Integració i comunicació en el centre de treball

- Comportament responsable en el centre de treball.
- Respecte dels procediments i normes del centre de treball.
- Interpretació i execució amb diligència de les instruccions rebudes.
- Reconeixement del procés productiu de l'organització.
- Utilització dels canals de comunicació establerts en el centre de treball.
- Adequació al ritme de treball de l'empresa.
- Seguiment de les normatives de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

IV. PRESCRIPCIONS DEL PERSONAL FORMADOR

Mòdul formatiu	Titulació requerida	Experiència professional requerida en l'àmbit de la unitat de competència
MF0263_3: Accions comercials i reserves	- Llicenciat/ada en administració i direcció d'empreses. - Llicenciat/ada en publicitat i relacions públiques. - Llicenciat/ada en investigació i tècniques de mercat. - Llicenciat/ada en economia. - Diplomata/ada en turisme. - Diplomata/ada en ciències empresarials.	2 anys

MF0264_3: Recepció i atenció al client	- Llicenciat/ada en administració i direcció d'empreses. - Llicenciat/ada en publicitat i relacions públiques. - Llicenciat/ada en investigació i tècniques de mercat. - Llicenciat/ada en economia. - Diplomata/ada en turisme. - Diplomata/ada en ciències empresarials.	2 anys
MF0265_3: Gestió de departaments de l'àrea d'allotjament	- Llicenciat/ada en administració i direcció d'empreses. - Llicenciat/ada en publicitat i relacions públiques. - Llicenciat/ada en investigació i tècniques de mercat. - Llicenciat/ada en economia. - Diplomata/ada en turisme. - Diplomata/ada en ciències empresarials.	2 anys
MF1057_2: Anglès professional per a turisme	- Llicenciat/ada en filologia anglesa. - Llicenciat/ada en traducció i interpretació. - Qualsevol titulació superior amb la formació complementària següent: certificat d'aptitud en els idiomes corresponents de l'Escola Oficial d'Idiomes. - Qualsevol titulació universitària superior amb la formació complementària següent: haver cursat un cicle dels estudis conduents a l'obtenció de la llicenciatura de l'idioma corresponent juntament amb els estudis complementaris esmentats en l'apartat anterior.	1 any

V. REQUISITS MÍNIMS D'ESPAIS, INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT

Espai formatiu	Superfície m ² 15 alumnes	Superfície m ² 25 alumnes
Aula de gestió	45	60
Taller de recepció en allotjaments	80	80
Aula d'idiomes	45	60

Espai formatiu	M1	M2	M3	M4
Aula de gestió			X	
Taller de recepció en allotjaments	X	X	X	
Aula d'idiomes				X

Espai formatiu	Equipament
Aula de gestió	- Equips audiovisuals. - PC instal·lats en xarxa, canó de projecció i Internet. - Programari específic de l'especialitat. - 2 pissarres per escriure amb retolador. - Rotafolis. - Material d'aula. - Taula i cadira per a formador/a. - Taules i cadires per a alumnes.

Taller de recepció en allotjaments	- Taulell d'allotjament. - Impressora làser color. - Escàner. - Fotocopiadora. - Calculadores amb funció d'impressió. - Telèfons de pràctiques. - Armari amb lleixes. - Caixa de seguretat tipus habitació instal·lada en armari. - Moble prestatgeria especial. - Mobles arxivadors de carpetes penjants. - Material consumible de recepció.
Aula d'idiomes	- Equips audiovisuals. - 1 projector. - Programes informàtics per a l'aprenentatge d'anglès. - Reproductors i enregistradors de so. - Diccionaris bilingües.

No s'ha d'interpretar que els diversos espais formatius identificats s'hagin de diferenciar necessàriament mitjançant tancaments.

Les instal·lacions i els equipaments hauran de complir la normativa industrial i higienicosanitària corresponent i respondran a mesures d'accessibilitat universal i seguretat dels participants.

El nombre d'unitats que s'han de disposar dels estris, màquines i eines que s'especifiquen en l'equipament dels espais formatius, serà el suficient per a un mínim de 15 alumnes i s'haurà d'incrementar, si s'escau, per atendre un nombre superior d'alumnes.

En el cas que la formació s'adrexi a persones amb discapacitat, es duran a terme les adaptacions i els ajustaments raonables per assegurar-ne la participació en condicions d'igualtat.