

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Recepción

Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Nivel:	3
Código:	HOT094_3
Estado:	BOE
Publicación:	RD 295/2004
Referencia Normativa:	Orden PRE/1635/2015, RD 1700/2007, RD 930/2020

Competencia general

Gestionar el departamento de recepción, de acuerdo con la planificación general del establecimiento de alojamiento, desarrollando y asegurando la correcta prestación de los servicios que le son propios y la ejecución de acciones comerciales.

Unidades de competencia

- UC0264_3:** Realizar las actividades propias de la recepción.
- UC0263_3:** Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas
- UC0265_3:** GESTIONAR DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO
- UC9998_2:** COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Lleva a cabo su actividad en todo tipo de hoteles y en otros alojamientos turísticos tales como moteles, balnearios, apartamentos turísticos, campings, ciudades de vacaciones, establecimientos de turismo rural, etc. También tiene salida en determinadas entidades dedicadas a la distribución turística, tales como centrales de reservas, sistemas de distribución, representantes de prestatarios de servicios, etc.

Sectores Productivos

Esta cualificación se sitúa, fundamentalmente, en el sector de hostelería y, especialmente, en el subsector de alojamiento turístico, aunque también puede ubicarse en sectores que engloban determinado tipo de alojamientos no turísticos (residencias de estudiantes, de 3ª edad, etc.). Asimismo, y en menor medida, se ubica en el subsector de la distribución turística, sobre todo en centrales de reservas hoteleras.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprensivo de mujeres y hombres.

- Recepcionista
- Conserje
- Encargado de comunicaciones
- Encargado de reservas

- Jefe de recepción
- Jefe de reservas
- Coordinador de calidad
- Promotor turístico

Formación Asociada (630 horas)

Módulos Formativos

MF0264_3: Recepción y atención al cliente (210 horas)

MF0263_3: Acciones comerciales y reservas (180 horas)

MF0265_3: GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO (120 horas)

MF9998_2: COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)

Correspondencia entre determinadas unidades de competencia suprimidas y sus equivalentes actuales en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)	Requisitos adicionales	Unidad de Competencia equivalente en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)
UC1057_2	NO	UC9998_2

Correspondencia entre unidades de competencia actuales y sus equivalentes suprimidas del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

Unidad de Competencia actual del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)	Requisitos adicionales	Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)
UC9998_2	NO	UC1057_2

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Realizar las actividades propias de la recepción.

Nivel: 3
Código: UC0264_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Organizar la prestación del servicio de recepción, determinando unos procesos adecuados y rentables

CR1.1 Los procesos elegidos son los más adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación del servicio, a partir de los medios disponibles y en función de la modalidad del establecimiento.

CR1.2 La organización del espacio físico que se propone es la óptima, teniendo en cuenta:

- La adaptación a los medios disponibles.
- El establecimiento de un flujo de trabajo lo más correcto y rápido posible.
- La optimización de las tareas y circulaciones, adaptándose a: las directrices de la empresa, la capacidad del establecimiento y tipo de oferta, el presupuesto económico y la relación eficacia - coste de cada elemento y los principios básicos de ergonomía, seguridad e higiene.

CR1.3 Los procedimientos específicos que se establecen para la prestación del servicio se desarrollan adecuadamente, teniendo en cuenta las características del establecimiento: capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de empresa, tipología de clientes, etc.

CR1.4 Los procedimientos de control que se establecen y aplican permiten determinar la capacidad y eficacia de los procesos del departamento.

CR1.5 Los instrumentos necesarios para que el equipo dependiente realice su trabajo de forma eficiente se determinan de forma que se facilite la cohesión, motivación, formación, control interno y evaluación de resultados.

RP2: Realizar las actividades propias del mostrador, desde la llegada a la salida del cliente, tramitando y gestionando la documentación necesaria, según los estándares de la empresa.

CR2.1 La verificación del estado de reservas de servicios y su disponibilidad se realiza coordinando e informando a los departamentos implicados.

CR2.2 La documentación necesaria se dispone, formaliza y gestiona debidamente para conseguir una adecuada prestación del servicio.

CR2.3 La asignación de las habitaciones se realiza con el fin de conseguir la satisfacción de las demandas y la optimización de las reservas.

CR2.4 A la llegada del cliente:

- Se actúa con rapidez y cortesía, dando la bienvenida y, en caso necesario, efectuando la comprobación de la reserva, de acuerdo con las normas de la empresa.
- Los procedimientos de registro y apertura de cuenta aplicados siguen los protocolos establecidos por la empresa.
- La información que se facilita a los clientes sobre los servicios internos, así como la entrega de las correspondientes acreditaciones, se efectúa en la forma y en el tiempo establecidos.
- La información externa que se aporta es la demandada por el cliente.

- Se traslada el equipaje de forma profesional y eficaz, en caso necesario y en función del tipo de establecimiento.
- El protocolo establecido se cumple, teniendo en cuenta tipo de clientela, modalidad y tipo de establecimiento y normativa interna.
- La confidencialidad se mantiene en todo momento y ante cualquier demanda o atención prestada a un cliente, actuando siempre con absoluta discreción.

CR2.5 Durante la estancia en el establecimiento:

- Formalizando y archivando correctamente la documentación generada en cada caso, se realizan servicios propios de recepción-conserjería tales como correspondencia y mensajes, despertador, cambio de moneda extranjera, alquiler de cajas de seguridad, reserva de servicios en otros establecimientos, alquiler de vehículos, información sobre los servicios del hotel y oferta turística del entorno y atención a cualquier otra petición propia del departamento (cambio de habitación o pago de servicios externos ¿).
- La formalización de las estadísticas se realiza de acuerdo con los procedimientos y modelos establecidos.
- Los cargos departamentales se realizan eficazmente, de acuerdo con la modalidad o condiciones convenidas y obteniendo la aceptación del cliente.
- La presencia de individuos sospechosos se identifica para evitar en la medida de lo posible robos y hurtos, informando sobre circunstancias inusuales, actuando de forma adecuada y proporcionando seguridad a los huéspedes y una buena imagen del establecimiento.

CR2.6 A la salida del cliente:

- La facturación de todos los servicios se comprueba de manera eficaz y coordinada con los demás departamentos implicados.
- El sistema de pago convenido se aplica correctamente.
- En caso necesario, se ordena la recogida del equipaje, autorizando debidamente la salida.
- En la despedida del cliente se actúa de forma cortés, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando la materialización de futuras estancias.
- Los procedimientos necesarios para asegurar un rápido check out se aplican adecuadamente.

RP3: Utilizar las técnicas y medios externos e internos de comunicación adecuados a las necesidades de cada tipo de cliente, atendiéndole con el fin de satisfacer sus expectativas y asegurando la fluidez en el traspaso de información interdepartamental.

CR3.1 Los medios técnicos de comunicación disponibles (internet, intranet, telefonía, megafonía, telefax ¿) se utilizan de forma responsable, seleccionando el más adecuado en función de la situación planteada.

CR3.2 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz, para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

CR3.3 La transmisión de consignas u órdenes acerca de cambios en el equipo de trabajo se realiza de forma correcta y clara para asegurar el seguimiento adecuado de los servicios prestados a los clientes.

CR3.4 Las comunicaciones, tanto externas como internas, llegan a los destinatarios adecuados, manteniéndose una absoluta reserva y asegurando así la confidencialidad de las mismas.

CR3.5 Las acciones comunicativas objeto de ejecución se coordinan de forma que se obtenga la satisfacción de los deseos del cliente, actuando con la mayor celeridad posible y, en su caso, facilitando y potenciando la eficacia en la comunicación interdepartamental.

CR3.6 La atención directa al cliente ante sus peticiones, sugerencias y quejas, se realiza adoptando una actitud acorde con la deontología profesional, siguiendo la política marcada por la empresa y cumpliendo la legislación vigente.

RP4: Supervisar los procesos de facturación, formalizando la documentación necesaria, y gestionar la información derivada de las operaciones de alojamiento y demás servicios del hotel, permitiendo un adecuado control económico y administrativo del mismo.

CR4.1 El control económico-administrativo de los servicios prestados es el adecuado y se consigue estableciendo una buena coordinación con los departamentos implicados de forma rápida, exacta y eficaz, aplicando las medidas necesarias para la corrección de las posibles desviaciones.

CR4.2 Los servicios prestados y su respectivo cobro se comprueban para asegurar que se corresponden con lo pactado en su momento con el cliente o con el canal de distribución.

CR4.3 La prestación de los servicios facturados se comprueba adecuadamente, consiguiendo agilización, seguridad y materialización del cobro y dando satisfacción al cliente.

CR4.4 Los depósitos, prepagos, listas de morosos, etc., se verifican detalladamente, en coordinación con el departamento de administración, facilitando el establecimiento de medidas correctivas y la aplicación de un control contable adecuado.

CR4.5 Las bases de datos de empresas y clientes se crean y mantienen actualizadas correctamente para facilitar al establecimiento la comunicación con los mismos.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Equipos audiovisuales. Internet e Intranet. Página web del establecimiento. Equipos y material de oficina. Instrumentos de telecomunicaciones. Equipos informáticos. Equipos e instrumentos de seguridad y vigilancia. Materiales de ayuda para discapacitados. Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento.

Productos y resultados

Facilitación del servicio de alojamiento requerido por el cliente. Atención a los clientes. Facturación y cobro de los servicios. Control de los servicios cargados. Atención y gestión de las comunicaciones internas y externas. Información de la gestión para la dirección del establecimiento. Documentaciones oficiales formalizadas (ficha de policía, hoja de reclamaciones, informes estadísticos, cambios de divisa). Documentos de control de caja formalizados. Documentación de control y reposición de materiales y de documentos tipo formalizada.

Información utilizada o generada

Manuales de elaboración de informes y estadísticas. Manuales de técnicas de acogida y atención al cliente. Manual de archivo y gestión de la información. Manual de búsqueda y localización de fallos e incidencias. Manual de organización del trabajo en Recepción. Manual de control y mantenimiento de los equipos de seguridad. Información a clientes sobre el funcionamiento y los servicios del establecimiento y sobre los servicios y recursos del entorno. Información interna referente a las políticas y programas de la empresa, a los procesos, procedimientos y métodos de operación y a los acuerdos y contratos con clientes. Información interdepartamental y jerárquica.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas

Nivel: 3
Código: UC0263_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Gestionar las reservas de habitaciones y otros servicios del hotel de forma que se obtengan los mayores índices de ocupación y producción posibles.

CR1.1 Las pautas de actuación que se proponen están en función de la política comercial de la empresa, de la reglamentación vigente en materia de tarifas y reservas, y de toda la oferta del establecimiento.

CR1.2 Los formularios y documentos necesarios para la gestión de reservas se formalizan debidamente y se tramitan tanto de forma manual como informatizada, cumpliendo los plazos establecidos.

CR1.3 La planificación de reservas que se efectúa es la necesaria y adecuada para lograr la optimización de la ocupación a corto, medio y largo plazo, dependiendo del tipo de establecimiento.

CR1.4 La información relativa a la gestión de reservas se procesa y archiva adecuadamente, obteniendo conclusiones operativas relativas a:

- . Previsión de ocupación.
- . Clientes no presentados.
- . Modificaciones.
- . Anulaciones.
- . Datos de empresas y clientes.
- . Garantías.
- . Correspondencia y mensajes.

CR1.5 Las conclusiones operativas obtenidas se trasladan en tiempo y forma a los departamentos o al personal implicado.

RP2: Recoger y analizar la información que sea útil para la planificación comercial de la entidad.

CR2.1 La política y directrices comerciales de la entidad se estudian e integran.

CR2.2 La oferta de servicios de la entidad, en relación con la de sus competidores, es objeto de análisis, conociendo sus diferenciales y posición competitiva.

CR2.3 Las fuentes de información se identifican y seleccionan adecuadamente para la obtención de información sobre el mercado, producto, precio y distribución del servicio de alojamiento propio y de la competencia.

CR2.4 La información relacionada con la clientela se obtiene para conocer la demanda actual y potencial.

CR2.5 Los soportes previstos para la recogida y gestión de la información se formalizan adecuadamente.

CR2.6 Las ideas, sugerencias y datos se recogen y transmiten a los responsables de la definición y desarrollo de la planificación comercial de la entidad, mediante la emisión de informes u otros documentos que lo requieran.

RP3: Participar en el diseño de determinadas acciones comerciales, ejecutándolas de acuerdo con la planificación realizada.

CR3.1 Las actividades de promoción y otras propias de la comercialización se proponen sobre la base del conocimiento del mercado, para la definición de acciones comerciales.

CR3.2 Los recursos necesarios para llevar a cabo las acciones comerciales definidas son objeto de organización, en su ámbito de responsabilidad, con criterios de eficiencia y eficacia.

CR3.3 Las acciones definidas en los planes comerciales se implementan, en su ámbito de responsabilidad, de acuerdo con los objetivos fijados.

CR3.4 El material promocional y las ofertas estipuladas se distribuyen realizando visitas promocionales a clientes actuales o potenciales.

CR3.5 Las acciones comerciales implementadas son objeto de análisis y evaluación, trasladándose las conclusiones y sugerencias de cambio oportunas a los responsables de la definición y desarrollo de la planificación comercial de la entidad.

RP4: Atender las peticiones y quejas planteadas por los clientes, de forma que se les facilite el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.

CR4.1 Siempre que sea posible se satisfacen los deseos del cliente con la mayor celeridad, respetando, al mismo tiempo, las normas del establecimiento.

CR4.2 Las quejas o reclamaciones de los clientes se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, anotándolas por escrito, tomando las medidas oportunas para su resolución y cumpliendo la normativa vigente.

CR4.3 Las modificaciones que se producen en los servicios prestados al cliente se comunican, en forma y tiempo adecuados y siguiendo los procedimientos establecidos, al personal dependiente y a los demás departamentos implicados, para adecuar administrativamente la nueva situación.

CR4.4 Las actuaciones que se adoptan ante situaciones adversas son las establecidas y adecuadas a cada situación.

CR4.5 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz, para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Equipos audiovisuales. Internet e Intranet. Página web del establecimiento. Equipos y material de oficina. Instrumentos de telecomunicaciones. Material gráfico promocional.

Productos y resultados

Análisis y conclusiones sobre el mercado, producto, precio y canales de distribución. Bases de datos de clientes actuales y potenciales actualizadas. Acciones comerciales. Ofertas y propuestas de colaboración a clientes. Captación efectiva de operaciones y clientes (acuerdos de colaboración, contratos). Informes finales sobre la ejecución y resultados de los programas comerciales. Obtención del índice de satisfacción del cliente. Equipo implicado en la política comercial del establecimiento. Reservas y depósitos. Gestión de precios.

Información utilizada o generada

Datos acerca del mercado, producto, precio y canales de distribución. Bases de datos y directorios. Informes y listados. Materiales de promoción: folletos, catálogos, etc. Informaciones facilitadas por los clientes (clientes ¿espía?). Información interna referente a políticas y programas de la empresa y a procesos, procedimientos y métodos de operación, así como a acuerdos y contratos con clientes. Información interdepartamental y jerárquica.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

GESTIONAR DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

Nivel: 3
Código: UC0265_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Proponer el diseño y planificación de objetivos específicos viables para el departamento o área de su responsabilidad, siguiendo en todo momento la planificación estratégica del establecimiento de alojamiento.

CR1.1 La planificación estratégica de la empresa o entidad se analiza a través de la información directa y expresa disponible, identificando las necesidades que afectan a su área de actuación.

CR1.2 Los objetivos específicos para la unidad de su responsabilidad se proponen a su superior jerárquico, conforme al procedimiento establecido.

CR1.3 Las opciones de actuación se identifican seleccionando las más adecuadas para la consecución de los objetivos establecidos, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos, la modalidad y la categoría del establecimiento.

CR1.4 Los planes y acciones para conseguir los objetivos específicos fijados se formulan, cuantificando su grado de cumplimiento y conforme a la planificación estratégica de la empresa.

RP2: Diseñar la estructura organizativa del área de su responsabilidad, determinando y organizando los recursos necesarios para el logro de los objetivos específicos establecidos.

CR2.1 El tipo de estructura organizativa se determina, adaptándola a la planificación establecida y a los recursos disponibles.

CR2.2 Las funciones y tareas, las relaciones internas, las relaciones interdepartamentales y las relacionadas con otros agentes externos a la organización se establecen, en función de la estructura organizativa y de los objetivos específicos del departamento.

CR2.3 Los recursos necesarios se determinan, adaptando las funciones y tareas que deben cubrirse para el logro de los objetivos específicos establecidos.

CR2.4 Los perfiles de los puestos de trabajo se definen, colaborando en el proceso de selección de personal con el superior jerárquico o responsable del proceso.

RP3: Confeccionar el presupuesto del departamento o área de su responsabilidad, efectuando el control presupuestario.

CR3.1 Las previsiones económicas para el siguiente ejercicio se establecen en base a la planificación general de la empresa o entidad y analizando los datos históricos del departamento o área de su responsabilidad.

CR3.2 Los presupuestos por partidas de inversiones, de explotación y de tesorería se confeccionan, con aplicaciones informáticas específicas y técnicas de presupuestación idóneas en función de la tipología de establecimiento.

CR3.3 El presupuesto completo se presenta al superior jerárquico para su integración en el presupuesto global de la empresa o entidad, considerando las observaciones que se formulen para hacer las modificaciones necesarias.

CR3.4 El control presupuestario se efectúa, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos específicos formulados para el departamento.

CR3.5 Los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos se realizan, proponiendo las posibles medidas correctivas.

CR3.6 Los informes del control presupuestario se confeccionan, transmitiendo a las personas y departamentos correspondientes su resultado.

RP4: Dirigir al personal dependiente del departamento o área de su responsabilidad, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.

CR4.1 Los objetivos estratégicos y específicos del departamento se explican al equipo humano dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo correspondiente.

CR4.2 Las responsabilidades y funciones para cada puesto de trabajo se determinan, otorgando la autoridad necesaria para su cumplimiento.

CR4.3 Las instrucciones e indicaciones al personal para la ejecución de sus funciones se transmiten de forma clara, asegurando su perfecta comprensión.

CR4.4 La integración en la unidad del personal dependiente se efectúa de forma activa, garantizando que en el futuro realice las tareas propias con eficacia y eficiencia.

CR4.5 Las necesidades de formación y evaluación, así como las posibilidades de motivación del personal dependiente se identifican utilizando los instrumentos establecidos para ello.

CR4.6 Los planes formativos se definen colaborando con el superior jerárquico, en función de las diferentes necesidades de formación del personal.

CR4.7 Las reuniones con el personal se fijan y dirigen, formalizando los informes pertinentes.

CR4.8 La motivación del personal del departamento se promueve valorando la iniciativa, el esfuerzo, la creatividad, el trabajo en equipo y su papel en la transmisión de imagen de la marca de la entidad.

CR4.9 La productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal se evalúa siguiendo los criterios establecidos, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

RP5: Gestionar en su ámbito de responsabilidad la cultura y el sistema de calidad adoptado en el área de alojamiento para contribuir al logro de los objetivos de la empresa.

CR5.1 Los estándares de calidad, procedimientos e instrucciones de trabajo se diseñan en función de la cultura y el sistema de calidad adoptados por la empresa.

CR5.2 La cultura de la calidad adoptada en el departamento se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad que lo soporta y fomentando su participación en la mejora continua.

CR5.3 Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción, o métodos equivalentes, se diseñan en colaboración del superior jerárquico o departamento responsable, facilitando y fomentando la participación de los clientes.

CR5.4 La medición de los indicadores y el control de la calidad interna se efectúa, analizando los datos disponibles, informando a su superior jerárquico y a otros departamentos o empresas externas implicadas.

CR5.5 La evaluación periódica de la cultura y el sistema de calidad adoptado en su ámbito de responsabilidad se efectúa, verificando la aplicación de los procedimientos e instrucciones establecidos.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos y programas informáticos específicos. Internet. Mobiliario y equipo de oficina básico. Redes telemáticas.

Productos y resultados

Propuesta y planificación de objetivos y planes específicos para el área de su responsabilidad. Estructura organizativa del área y sus funciones definidas. Proceso de integración del personal dependiente. Acciones diseñadas de evaluación, formación y motivación del personal dependiente. Presupuesto de la unidad confeccionado. Informes redactados de control presupuestario. Implementación del sistema y de la cultura de la calidad adoptados por la empresa.

Información utilizada o generada

Plan estratégico de la empresa. Información económica y administrativa de la empresa. Información sobre los recursos económicos, materiales y humanos disponibles. Registro de personal. Manual de empresa. Manuales de procedimiento administrativo. Formularios de presupuestación. Plan de calidad adoptado por la entidad. Disposiciones legales y administrativas de obligado cumplimiento. Manual y normas internas de la empresa o entidad.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 2
Código: UC9998_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Interpretar el sentido general de la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de forma precisa, emitida por cualquier persona o medio de emisión/comunicación, para identificar la aplicabilidad de los datos y garantizar el servicio.

CR1.1 Los medios de producción asociados a las actividades profesionales se detectan para garantizar su identificación en una situación de trabajo, garantizando su comprensión global en función del contexto en el que se utilicen.

CR1.2 La información oral emitida por distintos medios (comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados) se interpreta de forma precisa para favorecer el desarrollo de la actividad, empleando estrategias que permitan inferir los datos recibidos de manera incompleta discriminando los posibles patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

CR1.3 Las instrucciones de trabajo, advertencias y consejos de operaciones definidas se interpretan, intercambiando información sobre el tema a tratar, a fin de aplicarlas en el desempeño de su competencia, identificando el contexto de la intervención.

CR1.4 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales manifestadas oralmente por diferentes interlocutores se interpretan, practicando una escucha atenta para extraer las claves principales y presentando, a la vez que transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

RP2: Interpretar la información y documentación escrita en lengua inglesa con un nivel de usuario básico que contengan estructuras y un léxico de uso común, tanto de carácter general como más específico, para realizar la actividad profesional.

CR2.1 La información escrita en un registro técnico, relativa a documentación referida a la actividad profesional se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

CR2.2 La documentación técnica escrita se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, adecuándola a los condicionantes que la pueden afectar (canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, impresión de baja calidad, entre otros).

CR2.3 La información implícita en informes y/o documentos se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, para facilitar el análisis de la situación aplicando criterios de contextualización y coherencia relacionados con el sector.

CR2.4 Las interfaces de los soportes informáticos que se visualicen se interpretan en función de la actividad profesional para garantizar el registro y la transmisión de los datos.

CR2.5 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales que interactúan con otros interlocutores se interpretan practicando una escucha atenta para extraer las claves principales, presentando y transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

CR2.6 Los avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro situados en el área de trabajo vinculados a su actividad profesional se interpretan para garantizar la seguridad del trabajador como un acto de preservación de su integridad física.

CR2.7 Los textos escritos traducidos con herramientas de traducción, manuales o informáticas se revisan para su mejor interpretación, aplicando criterios de contextualización a su actividad.

CR2.8 El significado de términos desconocidos escritos, en caso de no poder deducirse del contexto o el apoyo visual, se traduce para asimilar la explicación del término utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

RP3: Transmitir oralmente, interactuando en lengua inglesa con un nivel de usuario básico con otros interlocutores para realizar las actividades profesionales sobre información relacionada con aspectos técnicos específicos de su competencia, identificando la aplicabilidad de los datos y garantizando servicio.

CR3.1 Los datos para el desarrollo de la actividad profesional se obtienen de las conversaciones y entrevistas mantenidas con otros interlocutores para facilitar su ejecución, a partir de la identificación y valoración de los mismos.

CR3.2 Los datos que se consideren necesarios para el desempeño de la actividad profesional a partir de comunicaciones se extraen utilizando recursos de apoyo a la traducción expresándolos en lengua estándar, con claridad, razonable fluidez y corrección, para la obtención del nivel de información previsto requiriendo, en su caso, las aclaraciones pertinentes para su completa comprensión, aplicando las normas de cortesía, protocolo asociadas al marco cultural u otras adecuadas a contextos de comunicación formal e informal.

CR3.3 La información contextual y no oral que se produce en conversaciones en grupo, visitas, negociaciones, reuniones de trabajo se interpreta procediendo al contraste con el contexto, antecedentes o testimonios para fidelizar los datos a obtener, teniendo en cuenta el tono, humor, significado de expresiones idiomáticas, chistes y comportamientos de los interlocutores.

CR3.4 Las comunicaciones se realizan para conseguir un intercambio de información estandarizado referido a su actividad profesional, garantizando su fiabilidad a través de consultas a la normativa aplicable o a normas internas del propio trabajo o empresa.

CR3.5 Los elementos lingüísticos léxicos y funcionales en un intercambio oral de información se aplican, si procede, para facilitar la interpretación y comunicación, teniendo en cuenta las características del sector.

RP4: Expresar oralmente en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación, presencial o a distancia que garantice la transmisión de la misma.

CR4.1 Las consideraciones técnicas de operaciones emitidas de forma oral relativas al uso de productos o ejecución de trabajos se comunican para garantizar la ejecución de las actividades en cualquier contexto (presencial, radiofónico o virtual), considerando las características del medio.

CR4.2 La información expresada de forma oral se emite para facilitar la comunicación de actividades profesionales utilizando vocabulario y construcciones gramaticales que permitan hacerse entender en la transmisión de la misma.

CR4.3 La caracterización sobre los medios de producción presentadas por los interlocutores que interactúan en el desempeño de las actividades profesionales se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

RP5: Cumplimentar en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la documentación, textos rutinarios, sencillos y coherentes, redactando, si procede, teniendo en cuenta la terminología al uso, relativa a expresiones, estructura y formas de presentación para dar respuesta a la actividad profesional.

CR5.1 La documentación se redacta a partir de varias fuentes seleccionadas con coherencia discursiva a fin de conseguir un desempeño efectivo de la actividad profesional, en base al conocimiento de la terminología del sector y de la normativa aplicable en el desempeño de su competencia.

CR5.2 Las expresiones usuales requeridas en los diferentes tipos de documentación (escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, entre otros) se aplican en cualquier comunicación o documentación exigida, para diligenciar los escritos según costumbre y expresiones propias del sector.

CR5.3 Las consideraciones (características del producto, precio, condiciones de pago, transporte, entre otros) presentadas/recibidas, escritas/verbalizadas vinculadas a los interlocutores relacionados con la actividad profesional se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

Contexto profesional

Medios de producción

Herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos)

Productos y resultados

Interpretación del sentido general de la información oral, de la información y documentación, transmisión oral, expresión oral, cumplimentación de documentación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, respectivamente.

Información utilizada o generada

Información procedente de medios de comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados. Instrucciones de trabajo/advertencias/avisos/consejos/especificaciones técnicas. Necesidades/reclamaciones/incidencias/malentendidos. Normativa aplicable, recomendaciones internacionales y normas internas de trabajo. Informes, manuales, planos, cartas, faxes, revistas, libros, páginas de Internet, software, foros, glosarios en línea, correos electrónicos. Interfaces de los soportes informáticos. Avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro. Escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, jerga y expresiones propias del sector.

MÓDULO FORMATIVO 1

Recepción y atención al cliente

Nivel:	3
Código:	MF0264_3
Asociado a la UC:	UC0264_3 - Realizar las actividades propias de la recepción.
Duración (horas):	210
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar la organización y funciones más frecuentes de los departamentos de recepción, justificando estructuras organizativas adecuadas a cada tipo de establecimiento.
- CE1.1** Describir los objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
 - CE1.2** Explicar diferentes formas de organización del departamento de recepción.
 - CE1.3** Ubicar sobre un gráfico los elementos materiales de un departamento de recepción, en función de diferentes tipos y características de alojamientos, justificando su distribución según criterios de ergonomía y fluidez del trabajo.
 - CE1.4** Explicar las relaciones interdepartamentales motivadas por los procesos que se generan en un establecimiento de alojamiento.
 - CE1.5** Justificar los criterios que marcan las prioridades en la realización del trabajo en el departamento.
 - CE1.6** Explicar las principales instalaciones complementarias y auxiliares, y energéticas propias de un alojamiento.
- C2:** Analizar los procesos propios del departamento de recepción y aplicar los procedimientos idóneos para la correcta prestación y control de los servicios que le son inherentes.
- CE2.1** Distinguir los procedimientos aplicables a las fases de entrada, estancia y salida de un cliente en un establecimiento de hospedaje, y desarrollar las operaciones inherentes.
 - CE2.2** Describir los servicios que habitualmente presta un departamento de recepción durante la estancia de los clientes.
 - CE2.3** Interpretar la situación de un establecimiento a partir del estado de las reservas y deducir actuaciones.
 - CE2.4** Analizar los datos estadísticos derivados de la actividad de un departamento de recepción e interpretar los resultados.
 - CE2.5** Valorar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.
 - CE2.6** Asumir la necesidad de intervenir en los procesos de aprovisionamiento y distribución de materiales con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

- C3:** Analizar los procedimientos de gestión de la información en la recepción, explotando las aplicaciones informáticas propias y justificando su utilización en los diferentes tipos de alojamientos.
- CE3.1** Identificar y establecer las relaciones entre los equipos de oficina, de telecomunicaciones y audiovisuales, las principales aplicaciones informáticas, y la documentación y terminología propias de un departamento de recepción, en función de la categoría y tipo de establecimiento.
- CE3.2** Describir los circuitos internos y externos de la información y documentación generadas como consecuencia de las operaciones realizadas en el departamento.
- CE3.3** Describir los métodos de obtención, archivo y difusión de la información generada en un departamento de recepción, justificando el grado de confidencialidad adecuado.
- CE3.4** En supuestos relacionados con la documentación que se utiliza en un departamento de recepción:
- Verificar la legalidad e idoneidad de los diferentes documentos.
 - Identificar la documentación exigible a los clientes del establecimiento de acuerdo con la normativa vigente.
 - Seleccionar el documento apropiado para cada operación.
 - Explicar los diversos conceptos/partes que componen el documento.
 - Formalizar y diseñar documentación específica.
 - Elaborar informes para la tramitación y gestión de reclamaciones.
- CE3.5** Introducir y registrar datos en aplicaciones informáticas específicas, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.
- CE3.6** En situaciones de trabajo y mediante el uso de diversas aplicaciones informáticas, introducir y verificar los datos necesarios para obtener:
- Plannings de reservas.
 - Previsiones de ocupación.
 - Listados de control de estado de las habitaciones.
 - Resúmenes de producción de los departamentos.
 - Estado de las cuentas de clientes.
 - Otros datos de interés relacionados con la gestión de la información.
- C4:** Desarrollar los procesos de gestión de cobros y facturación, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su realización.
- CE4.1** Explicar los diferentes medios de pago legales.
- CE4.2** Identificar e interpretar la normativa vigente aplicable a los contratos de hospedaje y reserva.
- CE4.3** Reconocer las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.
- CE4.4** En supuestos debidamente caracterizados:
- Realizar las operaciones de facturación y cobro a partir de los datos de estancia y servicios consumidos.
 - Presentar informes de gestión y justificar el origen de las desviaciones en los resultados esperados, argumentando las medidas correctoras propuestas.
- CE4.5** Asumir la necesidad de intervenir en los procesos de facturación y cobro, y de control económico de la producción, con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.
- C5:** Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos de alojamiento, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.

- CE5.1** Relacionar el uso de las técnicas y habilidades de comunicación con las diferentes situaciones de atención e información más habituales en establecimientos de alojamiento.
- CE5.2** Ejemplificar diversas situaciones de solución de conflictos ante la formulación de quejas y reclamaciones habituales en establecimientos de alojamiento.
- CE5.3** Describir los procesos de acogida, despedida y atención al cliente, identificando las etapas y los factores clave para conseguir su satisfacción.
- CE5.4** Elegir las normas de protocolo que se deben aplicar en establecimientos de alojamiento, en función del tipo de evento que se vaya a desarrollar.
- CE5.5** Identificar y describir los atributos del producto turístico de la zona y explicar el impacto que tienen sobre su desarrollo turístico.
- CE5.6** En contextos de trabajo, aplicar las técnicas y habilidades de comunicación apropiadas a cada situación que impliquen atención e información desde la recepción.
- CE5.7** Asumir la necesidad de atender a los potenciales clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.
- CE5.8** Valorar la necesaria participación personal en la aplicación de la mejora de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de servicios

C6: Analizar el servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje, relacionando la estructura organizativa y las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables.

- CE6.1** Describir los objetivos y funciones de este servicio.
- CE6.2** Identificar las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad.
- CE6.3** Identificar los equipos de seguridad y sus utilidades.
- CE6.4** Relacionar el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.
- CE6.5** A partir de estructuras organizativas de diversas tipologías de empresas de alojamiento:
 - Identificar los elementos del sistema de seguridad aplicables a cada estructura organizativa.
 - Asignar las funciones específicas de seguridad que podrían estar distribuidas en la organización de cada establecimiento.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C3: Especialmente lo referido al uso de la documentación y aplicaciones informáticas que se utilizan en un departamento de recepción.

C4: Sobre todo lo relacionado con las operaciones de facturación y cobro a partir de los datos de estancia y servicios consumidos.

C5: Especialmente lo que se refiere a la aplicación de técnicas y habilidades de comunicación apropiadas a cada situación que impliquen atención e información desde la recepción.

Otras Capacidades:

Contenidos

1 El departamento de recepción

- Objetivos, funciones y tareas propias del departamento. - Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional. - Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel. - Realización de operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupo, así como actividades de preparación de la llegada. - Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

2 Servicios prestados por el departamento

- Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes: Identificación y diseño de documentación. Operaciones con moneda extranjera. - Análisis del servicio de noche en la recepción.

3 Técnicas y procesos de facturación y cobro aplicados

- Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación. - Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados. Cierre diario.

4 Comunicación aplicada al servicio de alojamiento

- Desarrollo de técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas a la recepción. - Análisis del proceso de comunicación y sus barreras. - Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más usuales. - Resolución de problemas de comunicación. - Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática. - Solicitud de información desde la recepción, utilizando las distintas vías posibles. - El producto turístico del entorno: análisis y explicación de los recursos, servicios e infraestructuras que tienen que ver con el producto turístico. - Manejo de planos, mapas y manuales relacionados con servicios y productos turísticos de diferentes entornos.

5 Atención al cliente

- Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes. - Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales. - Aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.

6 Eventos y protocolo

- Descripción del origen, clases, utilidad y usos sociales del protocolo. - Identificación de los diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento. - Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos. - Análisis de técnicas de protocolo y presentación personal.

7 Instalaciones complementarias y auxiliares de una empresa de alojamiento

- Bar; comedor, cocina; office. - Instalaciones deportivas (piscina, etc.) y jardines. - Instalaciones auxiliares. - Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos turísticos.

8 Gestión medioambiental

null

9 Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento

- El servicio de seguridad: equipos e instalaciones. - Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos. - Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia. - Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m²

Taller de hostelería 45 m²

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1.- Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con las actividades propias de la recepción en establecimientos de alojamiento e idioma extranjero específico, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica mínima de Diplomado, Ingeniero Técnico o Arquitecto Técnico relacionada con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2.- Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2

Acciones comerciales y reservas

Nivel:	3
Código:	MF0263_3
Asociado a la UC:	UC0263_3 - Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas
Duración (horas):	180
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar los procesos administrativos de reserva, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su puesta en práctica.
- CE1.1** Describir los objetivos, funciones y tareas propias del personal de reservas.
 - CE1.2** Identificar las fuentes y los procedimientos de reservas.
 - CE1.3** Interpretar la oferta, los contratos y las condiciones pactadas con las fuentes de reservas.
 - CE1.4** Identificar los diferentes precios y tarifas, sus aspectos legales y las garantías necesarias.
 - CE1.5** Manejar correctamente los programas informáticos específicos de reservas y los documentos utilizados en los procesos de reservas.
 - CE1.6** Identificar la documentación procedente de las reservas para su información al resto de departamentos y su archivo posterior.
 - CE1.7** En supuestos prácticos: interpretar la situación de un establecimiento a partir del estado de las reservas y deducir actuaciones.
- C2:** Analizar información del mercado turístico que permita estimar la situación, evolución y tendencias del sector de alojamiento.
- CE2.1** Enumerar, describir e interrelacionar los distintos elementos que conforman la oferta y la demanda turísticas.
 - CE2.2** Identificar y describir las fuentes de información turística más relevantes.
 - CE2.3** Identificar y seleccionar métodos de obtención de datos adecuados a las variables que se deben estudiar.
 - CE2.4** Describir la evolución histórica del turismo y su estructura de mercado, en particular la del sector de alojamiento, explicando su relación con otros sectores de la economía.
- C3:** Analizar los componentes de un plan de marketing, adecuándolos a una empresa de servicios turísticos.
- CE3.1** Identificar las características generales de la empresa, sus recursos, sus puntos fuertes y débiles, así como las oportunidades y amenazas del entorno para llegar al diagnóstico.
 - CE3.2** Formular estrategias y proponer objetivos de marketing.
 - CE3.3** Describir el ciclo de vida de un producto turístico y su relación con las variables de marketing.
- C4:** Reconocer distintas estrategias de comunicación comercial adecuadas a empresas de servicios turísticos para su aplicación en el plan de marketing.

CE4.1 Describir estrategias de comunicación adecuadas a empresas de servicios turísticos.

CE4.2 Enumerar los distintos medios, formas y soportes de comunicación, explicando las ventajas e inconvenientes de cada uno.

CE4.3 Elaborar un plan de comunicación acorde con la estrategia elegida y para ello:

- Determinar el ámbito, el público objetivo y las acciones comerciales adecuadas al plan.
- Justificar la utilización de los instrumentos de comunicación.
- Realizar una estimación de costes y del alcance y posibles resultados de las acciones programadas.
- Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de las propuestas de acciones de comunicación.

CE4.4 Evaluar los resultados de las acciones comerciales bajo criterios de eficiencia y eficacia.

C5: Reconocer las técnicas de venta, de comunicación y de atención al cliente, aplicando las adecuadas a diferentes tipos de usuarios de servicios de alojamiento y soportes de comunicación.

CE5.1 Identificar las fases de los procesos de venta y aplicar las técnicas de venta adecuadas.

CE5.2 Aplicar técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores y situaciones, logrando una comunicación eficaz y resolviendo conflictos.

CE5.3 Identificar técnicas de negociación habituales y aplicarlas.

CE5.4 Describir el origen, las clases y la utilidad del protocolo, justificando comportamientos y usos sociales, enumerando las aplicaciones más habituales de las normas protocolarias en establecimientos de alojamiento y valorando los aspectos básicos de las relaciones sociales y de la imagen personal.

CE5.5 En situaciones suficientemente caracterizadas:

- Adoptar una actitud acorde con la situación planteada.
- Utilizar diferentes formas de saludos.
- Elegir el vestido adecuado para un contexto dado.
- Aplicar el estilo de comunicación más adecuado en función del supuesto dado.
- Emplear normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia.

CE5.6 En demandas de información suficientemente caracterizadas:

- Seleccionar y transmitir información en función de las peticiones de los interlocutores.
- Comprobar la comprensión del mensaje emitido, así como del recibido, mostrando una actitud de empatía hacia el interlocutor.

CE5.7 Asumir la necesidad de atender a los potenciales clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

CE5.8 Valorar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1: Especialmente lo referido a la identificación e interpretación de la oferta de los establecimientos, sus contratos, las condiciones pactadas con las fuentes de reservas, los diferentes precios y tarifas, los aspectos legales de los mismos y las garantías necesarias, así como la identificación de la documentación procedente de las reservas para su información al resto de departamentos y su archivo posterior.

C5: Sobre todo lo relacionado con la aplicación de técnicas de venta, de comunicación y de atención al cliente, adecuadas a diferentes tipos de usuarios reales de servicios de alojamiento.

Otras Capacidades:

Contenidos

1 Gestión de reservas

-Tratamiento y análisis del estado de reservas. - Desarrollo de los procedimientos de confirmación, modificación y cancelación de reservas, manejando los impresos correspondientes. - Análisis de técnicas de gestión de reservas y aplicación.

2 El mercado turístico nacional e internacional

- Diferenciación de los elementos componentes de la oferta y demanda turísticas nacionales e internacionales. - Análisis cuantitativo y cualitativo del sector de la hostelería y el turismo. - Análisis de la estructura de los mercados del turismo y la hostelería. Principales mercados emisores y receptores. - Especificidades del mercado turístico relativo al subsector de alojamiento. - Identificación de las principales fuentes de información turística.

3 El consumidor en hostelería y turismo. Modelos de comportamiento. La segmentación del mercado

-Identificación y clasificación de las necesidades humanas. - Definición de elementos de motivación para el consumo. Factores influyentes en la compra de los productos y servicios turísticos y gastronómicos. - Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en servicios de naturaleza turística. - Segmentación de mercados y profundización en los criterios de segmentación más frecuentemente utilizados en hostelería y turismo.

4 El Marketing

-Manejo de los conceptos básicos de la economía de mercado. - Determinación de los procedimientos adecuados para el estudio de mercados. Análisis de las fuentes de información y métodos de investigación: aplicación en hostelería y turismo. - Verificación de la evolución de hábitos y procedimientos de transacción comercial. - Análisis y argumentación de la evolución del concepto de marketing desde sus inicios. Marketing de servicios. - Diferenciación de las variables o factores básicos propios del mercado y del marketing turístico. - Plan de marketing: Elementos que lo constituyen. Fases de elaboración. Elaboración de un plan de comunicación / promoción.

5 Técnicas de venta y negociación

- Identificación de la actividad de los vendedores y técnicas de venta. - Reconocimiento de la importancia de la comunicación interpersonal: saber escuchar, saber hablar. - Definición de la reglas básicas de habilidad social e imagen personal.

6 El Protocolo

- Identificación del origen, clases y utilidad del protocolo y sus usos sociales. - Análisis de técnicas básicas de protocolo y de presentación personal. - Enumeración de las aplicaciones de las normas protocolarias.

7 La comunicación y la atención al cliente

- Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente.
- Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.
- Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.
- Resolución de problemas de comunicación.
- Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.
- Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes.
- Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
- Desarrollo de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m²

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1.- Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la ejecución y control de las acciones comerciales y reservas en establecimientos de alojamiento e idioma extranjero específico, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica mínima de Diplomado, Ingeniero Técnico o Arquitecto Técnico relacionada con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2.- Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3

GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

Nivel:	3
Código:	MF0265_3
Asociado a la UC:	UC0265_3 - GESTIONAR DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para áreas y departamentos de alojamiento.
- CE1.1** Justificar la importancia de la planificación en el proceso de administración de empresas o entidades.
 - CE1.2** Diferenciar los principales tipos de planes empresariales.
 - CE1.3** Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.
 - CE1.4** Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.
 - CE1.5** En una simulación práctica de definición de planes adecuados para el área de su responsabilidad de un establecimiento de alojamiento previamente definido:
 - Formular objetivos para un área de alojamiento determinada en el marco de hipotéticos planes generales de empresa o entidad.
 - Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.
 - Plantear los programas que se deriven de tales opciones, determinando los medios humanos y materiales necesarios.
 - CE1.6** Argumentar la importancia de la revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de cada tipo de alojamiento.
- C2:** Analizar la gestión y control presupuestarios en el marco de las áreas de alojamiento de establecimientos turísticos y no turísticos, identificar costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación.
- CE2.1** Identificar los tipos de costes empresariales y comparar estructuras de costes de distintos tipos de áreas de alojamientos.
 - CE2.2** Calcular costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta de diferentes servicios de alojamiento.
 - CE2.3** Justificar la gestión presupuestaria como subfunción empresarial vinculada a las de planificación y control.
 - CE2.4** Diferenciar los tipos de presupuestos más utilizados en las actividades de alojamiento, expresando los objetivos de cada uno de ellos y describir la estructura y las partidas que componen dichos presupuestos.
 - CE2.5** Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.

CE2.6 En un supuesto práctico de gestión presupuestaria y a partir de unos supuestos objetivos económicos de producto, de costes directos e indirectos y de volumen de negocio para períodos de tiempo establecidos:

- Elaborar presupuestos económicos para establecer programas de actuación en el marco de los períodos fijados.
- Determinar los costes de los distintos recursos.
- Calcular el punto muerto de explotación y los niveles de productividad.

CE2.7 En un supuesto práctico de gestión y control presupuestarios caracterizado por las previsiones presupuestarias correspondientes y de los resultados reales obtenidos:

- Calcular las desviaciones.
- Analizar las causas de su aparición y los efectos que producen.
- Proponer soluciones alternativas, estableciendo métodos de seguimiento y control presupuestarios.

CE2.8 Justificar la necesidad de intervenir en los procesos de control económico del área de alojamiento con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C3: Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de alojamiento y su entorno de relaciones internas y externas, justificando estructuras organizativas y tipo de relaciones adecuadas a cada tipo de establecimiento.

CE3.1 Clasificar y caracterizar las diferentes fórmulas de alojamiento en función de:

- Capacidad.
- Categoría del establecimiento.
- Servicios prestados.
- Tipo y ubicación del establecimiento.
- Normativa europea, nacional y autonómica.

CE3.2 Describir los factores y criterios de estructuración que determinan una organización eficaz.

CE3.3 Comparar las estructuras y relaciones departamentales más características de los distintos tipos de alojamientos turísticos y no turísticos, identificando los objetivos de cada departamento o área y la consecuente distribución de funciones.

CE3.4 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de estructuras y relaciones interdepartamentales de distintos tipos de alojamientos turísticos y no turísticos.

CE3.5 Describir las relaciones externas de los alojamientos turísticos y no turísticos con otras empresas, y las relaciones de las áreas de alojamiento de tales establecimientos con otras áreas.

CE3.6 A partir de estructuras organizativas y funcionales de alojamientos turísticos y no turísticos:

- Evaluar la organización, juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas.
- Proponer soluciones y organigramas alternativos a las estructuras y relaciones interdepartamentales caracterizadas, justificando los cambios introducidos en función de una organización más eficaz.

CE3.7 Describir los puestos de trabajo más característicos del área de alojamiento, caracterizándolos por la competencia profesional expresada en términos de capacidades y logros a los niveles requeridos en el mundo laboral.

CE3.8 En un supuesto práctico de análisis de estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de alojamiento previamente determinados:

- Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo del área de alojamiento.
- Estimar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.

C4: Analizar los métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para áreas y departamentos de alojamiento, comparándolos críticamente.

CE4.1 Comparar críticamente los principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados del área de alojamiento.

CE4.2 Comparar críticamente los principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados del área de alojamiento.

C5: Analizar la función gerencial de integración de personal como instrumento para la debida adaptación del personal dependiente a los requerimientos profesionales que se derivan de la estructura organizativa y de cada puesto de trabajo del área de su responsabilidad.

CE5.1 Justificar la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.

CE5.2 Comparar diversos manuales reales de operaciones del área de alojamiento, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

CE5.3 En una simulación práctica de integración personal de varios miembros del equipo de trabajo:

- Explicar un supuesto manual de acogida del establecimiento.
- Asignar a los supuestos nuevos empleados, y en función de los puestos a cubrir, un período determinado de adaptación a los mismos.
- Redactar y explicar las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar y los criterios que permitan evaluar el desempeño profesional y sus resultados.
- Dar una breve información sobre el establecimiento, su organización y su imagen corporativa, utilizando material audiovisual.
- Aplicar técnicas para la comunicación intragrupal entre los supuestos miembros antiguos y nuevos del departamento, simulando delegaciones de autoridad, animando a la iniciativa personal y la creatividad como medida de motivación y exigiendo responsabilidades.

CE5.4 Comparar diversos programas de formación relacionados con los puestos de trabajo que dependen del responsable del área, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

C6: Analizar y utilizar técnicas de dirección de personal aplicables en departamentos del área de alojamiento.

CE6.1 Identificar procesos y situaciones habituales de comunicación y negociación en el marco de los establecimientos de alojamiento.

CE6.2 Explicar la lógica de los procesos de toma de decisiones.

CE6.3 Justificar la figura del directivo y del líder en una organización.

CE6.4 Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables a los establecimientos de alojamiento.

CE6.5 Justificar los procesos de motivación del personal adscrito al área de alojamiento.

CE6.6 En un supuesto práctico de relaciones jerárquicas entre miembros de establecimientos de alojamiento:

- Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación idóneas para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar planes de trabajo.
- Intervenir en los supuestos conflictos originados mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.
- Adoptar las decisiones idóneas en función de las circunstancias que las propician y las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.
- Ejercer el liderazgo, de una manera efectiva, en el marco de sus competencias profesionales, adoptando el estilo más apropiado en cada situación.
- Dirigir equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.
- Dirigir, animar y participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.

C7: Analizar los diferentes modos de implementación y gestión de los sistemas de calidad en departamentos del área de alojamiento, justificando sus aplicaciones.

CE7.1 Explicar el concepto de calidad en los servicios e identificar los factores causales de la no-calidad.

CE7.2 Describir la función de gestión de la calidad en relación con los objetivos de la empresa y de los departamentos del área de alojamiento.

CE7.3 Proponer la implantación de un sistema de calidad, interpretando y aplicando las correspondientes normas de calidad, estableciendo objetivos, identificando factores clave y barreras, y definiendo el programa para su implementación en lo referente a las actuaciones que se deban realizar y sus plazos.

CE7.4 Identificar y valorar las dimensiones y atributos de calidad del servicio de recepción y pisos, y diseñar y definir los servicios de los respectivos departamentos, determinando y elaborando las necesarias especificaciones de calidad y estándares de calidad del servicio, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo entre otras.

CE7.5 Establecer e interpretar indicadores de la calidad propios del área de alojamiento, y elaborar cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.

CE7.6 Aplicar herramientas básicas para la determinación y análisis de las causas de la no-calidad en los servicios propios.

CE7.7 Gestionar la documentación e información propia del sistema de calidad implantado, determinando los registros necesarios y el procedimiento aplicable.

CE7.8 Argumentar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de servicios.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.6 y CE2.7; C3 respecto a CE3.8.

Otras Capacidades:

Compartir información con el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con la gestión de departamentos del área de alojamientos.

Contenidos

1 La planificación empresarial en las empresas y entidades de alojamiento

La planificación en el proceso de administración de una entidad dedicada al alojamiento.

Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas.

Fases del proceso de planificación.

Sistemas de revisión periódica de la planificación en una entidad.

Características diferenciadoras de las entidades del sector en el proceso de planificación.

Normativa aplicable.

Tipología y clasificación de estas entidades.

Patrones básicos de organización.

2 Definición de puestos de trabajo, selección, formación y dirección de personal en departamentos del área de alojamiento

Principales métodos para la definición de puestos de trabajo en una organización.

Principales métodos para la selección de trabajadores cualificados en una entidad.

Características diferenciadoras en la definición de puestos de trabajo y de selección de personal para los mismos.

Planificación de los RRHH: horarios, temporadas, formación continua, otros.

La función de integración del personal.

Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal en las instituciones.

La dirección y el liderazgo en las organizaciones.

La comunicación en las organizaciones de trabajo.

Negociación en el entorno laboral.

Solución de problemas y toma de decisiones.

Dinamización de equipos y reuniones de trabajo.

La evaluación, la formación y la motivación en el entorno laboral.

3 El control presupuestario en áreas de alojamiento

Conceptos básicos: principales partidas del patrimonio, estructura de la cuenta de resultados, tipos y cálculo de costes, el punto muerto y ratios de productividad, otros.

Justificación de la gestión presupuestaria.

Concepto y tipos de presupuestos.

Clasificación de los presupuestos: el presupuesto base o maestro.

Elaboración de los presupuestos.

El control presupuestario.

4 Gestión de la calidad en los establecimientos de alojamiento

Concepto de calidad en los productos y servicios y evolución histórica de la calidad.

Sistemas y normas de calidad.
La gestión de la calidad total.
Proceso de implementación de un sistema de calidad.
Diseño de los productos y servicios y sus estándares de calidad.
Gestión de la calidad y los planes de mejora continua.
La evaluación de la satisfacción del cliente.
Procedimientos para el tratamiento de quejas y sugerencias.
Gestión documental del sistema de calidad.
Evaluación del sistema de calidad.

5 Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de áreas de alojamiento

Tipos y comparación de aplicaciones de gestión de información.
Programas ofimáticos para tratamiento de información, procesos de datos, hojas de cálculo y bases de datos.
Programas a medida y oferta estándar del mercado.
Aplicación de programas integrales para la gestión de las áreas de alojamiento.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de departamentos del área de alojamiento, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) Ingeniería Técnica, Arquitectura Técnica, Diplomatura o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4

COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	2
Código:	MF9998_2
Asociado a la UC:	UC9998_2 - COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

CE1.1 Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.

CE1.2 Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal - identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes tipo.

CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.

CE1.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:

- Identificar las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.
- Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
- Realizar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.
- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.

C2: Aplicar técnicas de interpretación con un nivel de usuario básico en documentos escritos en lengua inglesa, con distintos tipos de informaciones y formato, garantizando la comprensión de textos cortos y simples, que traten de asuntos cotidianos o de su área de interés o especialización.

CE2.1 Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad

profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.

CE2.2 Interpretar el mensaje de cartas, faxes o correos electrónicos de carácter formal, oficial o institucional como para poder reaccionar en consecuencia.

CE2.3 Localizar con facilidad información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte, bien estructurados y de extensión media, reconociendo las ideas significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.

CE2.4 Identificar, entendiendo la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses.

CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado a fin de dar cumplida contestación.
- Identificar las características del tipo de documento incorporando la información demandada.
- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.
- Interpretar con exactitud expresiones específicas del ámbito profesional.
- Inferir el posible significado de palabras y expresiones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.
- Traducir el contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.
- Comprobar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.

CE2.6 Comprender la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro.

CE2.7 Contextualizar la información traducida en textos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario básico.

CE2.8 Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

C3: Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, demostrando claridad y detalle, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional, adecuando el discurso a la situación comunicativa.

CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.

CE3.2 En un supuesto práctico de simulaciones de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el vocabulario correspondiente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.
- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.
- Ofrecer la información verbal de forma clara en un discurso comprensible.

CE3.3 Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.

CE3.4 Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, intercambiando información y opiniones

CE3.5 Utilizar con corrección el léxico específico del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.

C4: Mantener conversaciones comprensibles, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

CE4.1 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía en el registro lingüístico.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Expresarse con corrección, de manera comprensible, empleando las expresiones léxicas específicas adecuadas a la actividad profesional.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE4.2 Utilizar el vocabulario técnico adecuado en el marco de la actividad profesional, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita la comunicación, utilizando las expresiones técnicas habituales en las conversaciones con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

CE4.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones delicadas o conflictivas:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada a la situación.
- Pedir disculpas comunicando de manera sucinta los errores cometidos.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.
- Presentar la situación al superior responsable para que él se encargue de su resolución.

C5: Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades laborales, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

CE5.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

CE5.2 Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.

CE5.3 En un supuesto práctico de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:

- Identificar los documentos para la formalización de la gestión deseada.
- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional.
- Redactar un conjunto de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
- Complimentar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara y sencilla los errores cometidos.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.3

Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Contenidos

1 Comprensión del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos orales: expresión e interacción.

Estrategias de comprensión: movilización de información previa sobre tipo de tarea y tema, identificación del tipo textual, adaptando la comprensión al mismo, distinción de tipos de comprensión, formulación de hipótesis sobre contenido y contexto, reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos, reconocimiento del léxico escrito común, distinción y aplicación a la comprensión del texto oral, los significados y funciones específicos generalmente asociados a diversas estructuras sintácticas de uso común según el contexto de comunicación, aspectos socioculturales y sociolingüísticos: convenciones sociales, normas de cortesía y registros; costumbres, valores, creencias y actitudes.

Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (recepción).

Patrones sonoros acentuales, rítmicos y de entonación.

2 Elaboración del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Producción de textos orales: expresión e interacción.

Estrategias de producción.

Planificación: concebir el mensaje con claridad, distinguiendo su idea o ideas principales y su estructura básica, adecuar el texto al destinatario, contexto y canal.

Ejecución: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje, tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos, paralingüísticos o paratextuales.

Lingüísticos: definir o parafrasear un término o expresión, pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente -gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal- y cualidades prosódicas convencionales.

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (producción).

3 Comprensión del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos escritos: expresión e interacción.

Estrategias de comprensión: identificación de información esencial, los puntos más relevantes y detalles importantes en textos, distinción de tipo de texto y aplicar las estrategias más adecuadas para comprender el sentido general, la información esencial, los puntos e ideas principales o los detalles relevantes del texto, aplicación a la comprensión del texto, los conocimientos sociolingüísticos, inferencia y formulación de hipótesis sobre significados a partir de la comprensión de distintos elementos, distinción de la función o funciones comunicativas principales del texto, reconocimiento del léxico escrito común y estructuras sintácticas de uso frecuente.

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

4 Producción del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Producción de textos escritos: expresión e interacción.

Estrategias de producción. Planificación: movilizar las competencias generales y comunicativas con el fin de realizar eficazmente la actividad profesional, localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos.

Ejecución: expresar el mensaje con claridad ajustándose a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, ajustarse a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.