



# GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

## CICLO FORMATIVO GRADO SUPERIOR

### PERFIL PROFESIONAL

Este profesional desarrolla su actividad en el sector turístico, en especial en el subsector de los alojamientos turísticos tanto hoteleros como extra hoteleros, incluyendo algunos tipos afines como las residencias sanitarias, hospitalarias y de estudiantes, entre otras.

### OBJETIVOS

- Organizar y controlar establecimientos de alojamiento turístico, aplicando las políticas empresariales establecidas, controlando objetivos de los diferentes departamentos, acciones comerciales y los resultados económicos del establecimiento, prestando el servicio en el área de alojamiento.

Este profesional será capaz de:

- Coordinar los servicios propios de los establecimientos de alojamiento turístico, disponiendo las estructuras organizativas óptimas para la gestión y control de sus departamentos.
- Analizar el mercado y comercializar el producto base propio del alojamiento, así como los servicios y productos complementarios.
- Organizar y promocionar eventos en el propio establecimiento.
- Analizar el mercado y comercializar el producto base propio del alojamiento, así como los servicios y productos complementarios, gestionando las reservas con criterios de eficiencia empresarial.
- Controlar y supervisar el departamento de recepción, pudiendo prestar el servicio, en su caso, y asegurando la atención al cliente con los niveles de calidad establecidos.
- Organizar y promocionar eventos en el propio establecimiento, en coordinación con los diferentes departamentos implicados, gestionando los recursos humanos y materiales necesarios.
- Supervisar la correcta atención al cliente, el servicio postventa y la gestión de quejas y reclamaciones.
- Estas enseñanzas incluyen los conocimientos necesarios para obtener el certificado de Técnico de Prevención de Riesgos Laborales, nivel básico, establecidas en el RD.39/1997 de 17 de enero.

## SALIDAS PROFESIONALES

Trabajar en:

- Subdirector / subdirectora de alojamientos de establecimientos turísticos.
- Jefa / jefe de recepción.
- Encargada / encargado de reservas.
- Jefa / jefe de reservas.
- Coordinador / coordinadora de calidad.
- Gobernanta o encargada / encargado general del servicio de pisos y limpieza.
- Subgobernanta o encargada / encargado de sección del servicio de pisos y limpieza.
- Gestor / gestora de alojamiento en residencias, hospitales y similares.
- Gestor / gestora de alojamiento en casas rurales.
- Coordinador / coordinadora de eventos.
- Jefa / jefe de ventas en establecimientos de alojamientos turísticos.
- Comercial de establecimientos de alojamientos turísticos.

Seguir estudiando:

- Cursos de especialización profesional.
- Otro Ciclo de Formación Profesional con la posibilidad de establecer convalidaciones de módulos profesionales de acuerdo a la normativa vigente.
- Preparación de las Pruebas de Evaluación de Bachillerato (únicamente las materias de opción del bloque de las troncales)
- Enseñanzas Universitarias con la posibilidad de establecer convalidaciones de acuerdo con la normativa vigente

## REQUISITOS

De cara a obtener las competencias para trabajar por cuenta propia o ajena en el sector privado, no es necesario tener ningún conocimiento específico.

Por otro lado, los conocimientos adquiridos capacitan para optar al éxito en las pruebas libres para la obtención de títulos de FP., encuadrados en este Grado Superior.

# TEMARIO

## 1. Módulo Profesional: Estructura del mercado turístico. Código: 0171

Contenidos:

- Contextualización del turismo:
  - Definición y elementos que caracterizan al turismo
  - Diferencias entre turista, visitante y excursionista.
  - Evolución del turismo.
  - Entidades públicas y privadas de ámbito local, regional, nacional e internacional relacionadas con el sector turístico.
  - Valoración de la actividad turística en el desarrollo de un núcleo poblacional.
  - Valoración de las nuevas tecnologías como fuentes de información y promoción turística.
  - Valoración del profesional turístico en el ámbito de su profesión.
  - Identificación de las tipologías turísticas y sus tendencias:
    - Tipologías turísticas y sus características.
    - Localización geográfica de las principales tipologías turísticas.
    - Factores que influyen en la localización espacial de cada tipología turística.
    - Ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.
    - Tendencias de las tipologías turísticas nacionales.
    - Tendencias de las tipologías turísticas internacionales.
    - Valoración de los factores que influyen sobre la demanda y capacidad de modificación de los mismos.
- Análisis de la oferta turística:
  - La oferta turística. Elementos y estructuras.
  - La intermediación turística. Canales de distribución.
  - Empresas de alojamientos turísticos. Definición. Tipología. Características. Distribución.
  - Los medios de transporte turísticos.
  - La oferta complementaria.
  - El núcleo turístico
  - Importancia económica del turismo para el núcleo turístico.
- Caracterización de la demanda turística:
  - Definición. Factores de la demanda turística.
  - Clasificación de los clientes.
  - Elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda turística.
  - Motivaciones de la demanda turística.
  - Estacionalización de la demanda. Acciones de desestacionalización
  - Metodología de compra.
  - Tendencias actuales de la demanda turística.
  - Valoración de la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda.

## 2. Módulo Profesional: Protocolo y relaciones públicas. Código: 0172.

Contenidos:

- Aplicación del protocolo institucional:
  - Definición y elementos de protocolo institucional.

Tipos de presidencias en actos oficiales.

Sistemas de organización de invitados.

Interés por la normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las Comunidades Autónomas.

Proyección de actos protocolarios.

Diseño de invitaciones.

Ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.

- Aplicación del protocolo empresarial:

- Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.

- Identificación del público objetivo y adecuación del acto.

- Manual protocolario y de comunicación de una empresa. Diseño y contenido.

- Actos protocolarios empresariales. Diseño y elementos.

- Documentación

- Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar

- Presupuesto económico como condicionante del acto protocolario

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

- Definición y principios.

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

- Identidad corporativa e institucional.

- Definición, elementos de la identidad, marcas, logotipos y manuales corporativos.

- La imagen corporativa: Identificación, clasificación y análisis de sus componentes.

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

- Tipos de imagen: real y proyectada.

- Factores de riesgo de imagen. Caracterización y valoración.

- La imagen del turismo español.

- La comunicación con los clientes:

- Proceso de la comunicación.

- Canales de comunicación.

- Comunicación dentro y fuera de la empresa/institución.

- Comunicación no verbal.

- Comunicación verbal.

- Identificación y análisis de las técnicas de expresión oral y escrita.

- Recursos de las relaciones públicas aplicadas en la comunicación con los clientes.

- Identificación y análisis.

- Tipos de recursos.

- Caracterización y aplicación en el sector turístico.

- Desarrollo de la Atención al cliente:

- Definición de cliente y objetivos de la atención al cliente.

- Variables de la atención al cliente. Personal informado. Personal mativado.

- Modalidades de atención al cliente:

- Contacto directo:

- Aspecto lingüístico.

- Imagen emitida

- Lugar de acogida.

- Imagen personal

## Elementos del contacto no directo

- Utilización de técnicas de comunicación con los clientes:
  - Tipos de clientes.
  - Interés en prestar una correcta atención al cliente.
  - Puntos clave de una buena atención al cliente según la fase de contacto de este con la empresa.
  - Técnicas de dinamización e interacción grupal.
- Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias:
  - Definición de quejas, reclamaciones y sugerencias.
  - Diferencias entre la queja y la reclamación formal.
  - Principales motivos de quejas del cliente de las empresas de hostelería y turismo.
  - Elementos de recogida de quejas, reclamaciones o sugerencias.
  - Valoración de la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.
  - Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.
  - Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.
  - Diseño de manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.
- Actitudes de atención al cliente:
  - Actitud de servicio al cliente.
  - Actitud de empatía.
  - Valoración de la importancia de una actitud de simpatía.
  - Actitud de respeto hacia clientes, superiores, personal dependiente y compañeros.
  - Actitud profesional.
  - Valoración de la discreción dentro del ámbito laboral.
  - Valoración de la imagen corporativa.

### **3. Módulo: Marketing turístico. Código: 0173.**

#### Contenidos:

- Caracterización del marketing turístico:
  - Marketing. Concepto y terminología básica.
  - Marketing turístico.
  - Relación con el sector de la hostelería y el turismo.
  - Características de los servicios y productos turísticos.
  - Evolución de la función del marketing: Orientación hacia el consumidor.
  - Enfoques de la dirección del marketing.
  - El futuro del marketing.
- Interpretación de la segmentación de mercados turísticos:
  - Concepto de segmentación y su utilidad.
  - Requisitos para que la segmentación sea efectiva.
  - Variables de segmentación más utilizadas en turismo.

Aplicación de la segmentación al diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.  
Tipos de estrategias de cobertura del mercado.

- Posicionamiento en el mercado:

Conceptos.  
Estrategias.  
Métodos.  
Mapas perceptuales.  
Instrumentos comerciales y compatibilidad de los segmentos.

- Identificación del marketing-mix y sus elementos:

Producto, precio, distribución/comercialización y promoción.  
Definición, aplicación y estrategias.  
El producto-servicio. Niveles y elementos.  
La «servucción».  
El ciclo de vida del producto y de los destinos turísticos.  
Desarrollo y lanzamiento de los nuevos productos turísticos.  
Políticas de marcas en el sector turístico.

- Políticas de precios en el sector turístico:

Importancia como instrumento comercial.  
Condicionantes.  
Métodos de fijación de precios.  
La promoción turística en el mix promocional:  
La publicidad, las RRPP y las promociones de ventas/merchandising y su relevancia en el sector turístico.  
Materiales de promoción.  
Etapas en la producción de los mismos.  
Función de éstos en las empresas turísticas.  
Las ferias turísticas, Work shops, Fam-trips y otros.

- Análisis de las nuevas tecnologías aplicadas al marketing turístico:

Marketing directo en turismo y nuevas tecnologías.  
Concepto, evolución, elementos y principios del marketing en Internet.  
Creación y mantenimiento de bases de datos.  
Objetivos generales del desarrollo de una base de datos de marketing.  
Marketing directo. Factores que influyen en su expansión.  
Materiales soporte y de desarrollo de políticas de marketing directo.  
El marketing directo y su desarrollo.

- Caracterización del plan de marketing:

Plan de marketing. Elementos y Finalidad.  
Conexiones y relaciones con otros ámbitos de la empresa e instituciones.  
Análisis y previsiones sobre los factores del entorno.  
Segmentación y público objetivo.

Planes de acción: estrategias y tácticas.  
Objetivos y cuotas de ventas.  
Recursos necesarios para respaldar las estrategias y alcanzar los objetivos.  
Seguimiento y control del marketing.  
Presentación y promoción del plan.  
Auditoría ambiental del plan.

- Interpretación del proceso de decisión en el consumidor:

Necesidades y motivaciones de los consumidores.  
Fases del proceso de decisión.  
Postcompra y fidelización.  
Tendencias de consumo.  
Los nuevos consumidores en el sector turístico.  
Bienestar y calidad de vida en el consumo.  
Herramientas de control de la calidad y la satisfacción del cliente. Implementación en empresas del sector turístico.

- Caracterización de los criterios del consumerismo:

Descripción y análisis de sistemas y conceptos básicos.  
El consumerismo.  
Descripción, concepto y características.  
La evolución en España.  
La reacción de la empresa y su respuesta.  
Normativa que regula al consumidor y sus derechos en U.E y en España: legislación genérica y específica.  
Derechos y deberes de los consumidores.  
Reclamaciones.

#### **4. Módulo: Dirección de alojamientos turísticos. Código: 0174.**

Contenidos:

- Coordinación del área de alojamiento:

Normativa estatal o autonómica de establecimientos de alojamiento turístico.  
Concepto de planificación y terminología básica.  
Proceso de planificación.  
Utilización de herramientas de análisis y toma de decisiones empresariales.  
Concepto de organización empresarial.  
Principios, sistemas y tipos de organización.  
Departamentalización.  
Estructuras organizativas propias del alojamiento.  
Valoración positiva de las relaciones interdepartamentales.  
Diseño de organigramas.  
Descripción de puestos de trabajo.

- Determinación de la rentabilidad económico-financiera de proyectos menores de inversión empresarial:
  - Concepto de Patrimonio. Elementos y masas patrimoniales.
  - Clasificación del patrimonio.
  - Análisis de balances y cuenta de resultados.
  - Análisis financiero de la estructura de la empresa.
  - Análisis económico de la empresa.
  - Concepto de inversión.
  - Proceso de inversión.
  - Tipos de inversión.
  - Valoración y selección de inversiones.
  - Concepto de financiación.
  - Fuentes de financiación empresarial. Propias (autofinanciación y amortización) y externas.
  - Calculo de los costes de las fuentes de financiación. Selección de las mismas.
  - Valoración de la responsabilidad en la toma de decisiones sobre inversión y financiación.
- Control de la explotación económica:
  - Concepto de presupuestos. Finalidad y funciones. Tipos de presupuestos.
  - Análisis de la estructura de ingresos y gastos.
  - Sistemas estandarizados de presentación de presupuestos.
  - Control de presupuestos. Desviaciones y medidas correctoras.
  - Control presupuestario de los departamentos productivos.
  - Control del sistema de gestión de la calidad en los establecimientos de alojamientos turísticos:
    - Concepto, evolución, elementos y principios rectores de la calidad en el sector turístico.
    - Objetivos generales y objetivos instrumentales en el subsector de las empresas de alojamiento turísticos.
    - Gestión por procesos.
    - Manejo de las herramientas de gestión de la calidad: Ciclo de gestión de la calidad. Autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas indicadores, sistema de encuesta, sistema de quejas y sugerencias.
- Coordinación del sistema de gestión ambiental:
  - Conciencia de una correcta gestión ambiental en los establecimientos de alojamiento turísticos.
  - Gestión de residuos.
  - Introducción a la gestión ambiental: Conceptualización. Características y sistemas de gestión ISO 14001:96 y EMAS.
  - Análisis previo a la implantación de un sistema de gestión ambiental.
  - Objetivos y Metas.
  - Diseñar estructuras, responsabilidades y planes de formación en Gestión Medioambiental.
  - Cumplimentación de la documentación.
  - Control operacional.
  - Planes de emergencia. Establecimiento.
  - Capacidad de respuesta ante eventualidades.
  - Seguimiento y medición.
  - Gestión de las No Conformidades.
  - Sistemas de auditorías: Internas y externa.



- Dirección de establecimientos de alojamiento rural:

Establecimientos de alojamiento rural:

Tipología de establecimientos de alojamiento rural. Normativa.

Características específicas en la gestión de este tipo de establecimientos.

Centrales de reservas y de distribución de alojamiento rural.

Aplicaciones informáticas de gestión de establecimientos rurales.

Ayudas institucionales para la creación, gestión y comercialización de establecimientos rurales.

Gestión ambiental de establecimientos rurales:

Gestión de residuos.

Medidas eco-responsables.

- El servicio en establecimientos de alojamiento rural:

Ofertas gastronómicas de la zona. Elaboraciones y productos.

Calidad en la prestación del servicio.

Barreras naturales y arquitectónicas. Medidas para la accesibilidad en el medio rural.

Planificación y organización de actividades en establecimientos rurales.

Tipología de actividades en el medio rural.

Oferta de actividades en el medio rural.

Normativa sobre la práctica de actividades de agroturismo y turismo activo.

Organización, medios humanos y materiales, medidas de protección y responsabilidades.

Seguros de responsabilidad civil.

## **5. Módulo: Gestión del departamento de pisos. Código: 0175.**

Contenidos:

- Organización del departamento de pisos:

Modelos característicos de organización del departamento de pisos: descripción y comparación.

Organización de los espacios físicos de las zonas de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería:

Ubicación y distribución en planta de equipos, máquinas y mobiliario.

- Métodos de trabajo:

La planificación del trabajo.

Métodos de mejora de la producción.

- Métodos de medición de la actividad productiva:

Medición de tiempos: cronometraje.

Métodos basados en la ergonomía.

Métodos basados en la experiencia.

Planes de trabajo del departamento de pisos.

Recursos humanos y materiales.

Confección de horarios y turnos de trabajo.

Cálculo y asignación de tiempos.

La organización y distribución de tareas.

- Control de productos, materiales y equipamientos en el departamento de pisos:
  - Métodos de identificación de necesidades de aprovisionamiento.
  - Procesos de compras: Selección de proveedores. Solicitudes de compras. Recepción de los productos.
  - Verificación y comprobación del pedido.
  - Sistemas y procesos de aprovisionamiento
  - Cálculo de los diferentes niveles de stocks del almacén.
  - Realización de inventarios.
  - Valoración de existencias.
  - Importancia del orden en el almacén.
  - Cumplimiento de las normas de gestión ambiental en el almacén
  - Revisión del estado de mantenimiento de las instalaciones, mobiliario y equipos:
  - Objetivos, funciones y relaciones con otros departamentos.
  - Competencias del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería en materia de mantenimiento de instalaciones, equipos y mobiliario.
  - Tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto.
  - Elaboración y cumplimentación de documentación. Control del nivel de conservación de las instalaciones.
  - Normativa de seguridad e higiene laboral.
  
- Supervisión y puesta a punto de las unidades de alojamiento y zonas comunes:
  - Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de limpieza de equipos y mobiliario y de tratamiento de superficies.
  - Aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
  - Ejecución y de control de resultados.
  - Programas de limpieza de locales, instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento.
  
- Análisis y evaluación de productos de limpieza. Rendimientos. Condiciones para su utilización. Riesgos: identificación, causas más comunes y prevención.
  - Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad, higiene, limpieza y mantenimiento en el uso de locales, instalaciones, mobiliario, equipos y materiales propios del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería.
  - Organización y funcionamiento del subdepartamento de lavandería y lencería.
  - Procedimientos de bajas y descartes.
  - Establecimiento de rutinas de adecuadas de mantenimiento preventivo.
  - Coordinación de los procesos de lavado, planchado y costura.
  - Administración de la lavandería. Control diario de la producción. Control de consumo de suministros.
  - Rentabilidad del departamento de lavandería. Documentos de control.
  - Pulcritud y orden en la realización de los procesos de pisos, lavandería y lencería.
  
- Supervisión de la decoración y ambientación del área de alojamiento y zonas comunes:
  - Identificación de estilos y tendencias arquitectónicas del mobiliario de pisos y áreas públicas.
  - Clasificación, descripción y medidas básicas del mobiliario según características, funciones, aplicaciones, tipo y categoría del alojamiento.
  - Ubicación y distribución.
  - Recursos y tipos de decoración. Ambientación musical. Sistemas de iluminación. Aplicaciones.

Revestimientos, alfombras y cortinas: clasificación, caracterización según tipo, categoría y fórmula de alojamiento.

Técnicas decorativas: clasificación, descripción y aplicación. Decoración floral y frutal: análisis de técnicas y aplicaciones.

Valoración de las técnicas de decoración y ambientación en los establecimientos de alojamiento turísticos. Valoración de las nuevas tendencias, estilos y diseño de las empresas de alojamientos turísticos.

## 6. Módulo profesional: Recepción y reservas. Código: 0176.

Contenidos:

- Supervisión del departamento de recepción:

Organización del departamento de recepción.

Objetivos, funciones y tareas propias del departamento

Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.

Aplicación de técnicas de negociación a la hora de organizar y gestionar los recursos humanos, materiales y económicos.

Descripción de las relaciones del jefe de recepción con otros jefes de departamentos y dirección del establecimiento de alojamiento turístico.

Integración en el grupo y actividad.

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

- Control del personal:

Establecimiento de planes de trabajo y priorización de tareas.

Determinar las necesidades de personal.

Cumplimiento los objetivos de productividad.

Asignación de turnos y tareas de trabajo.

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

- Optimización de la ocupación del establecimiento:

Operaciones de reservas.

Objetivos, funciones y tareas del subdepartamento de reservas.

Oferta en los establecimientos de alojamiento turísticos: unidades de alojamiento, servicios, complementos, planos de distribución del establecimiento. Tipos de clientes.

Fuentes de reservas. Tipos de reservas.

Contratos de alojamiento. Negociación.

Diseño de tarifas según fuentes de reservas, clientes, nivel de ocupación.

Procedimiento de toma de reservas. Individuales, grupos.

Cancelación, modificación y penalizaciones.

Correcta toma de reservas y su gestión posterior.

Control de la ocupación. Overbooking. Sobreocupación.

Listados de reservas.

Sistemas informáticos de gestión de reservas.

Archivo histórico de reservas.

Documentación de reservas. Gestión e información interdepartamental.

Normativa legal sobre precios, garantías y reservas.

- Formalización de operaciones previas a la entrada del cliente:

Control de la disponibilidad de unidades de alojamiento.

Overbooking: Concepto. Causas. Soluciones de prevención y de resolución cuando ya se ha producido.

Valoración de una correcta gestión de la ocupación.

Sobreocupación.

Non-shows.

Criterios de funcionalidad a la hora de asignar unidades de alojamiento.

Descripción del intercambio de información entre la recepción y otros departamentos y viceversa.

Procedimientos de admisión de clientes con o sin reservas.

Documentación relativa a la entrada del cliente.

Registro de clientes. Métodos de registro anticipado de clientes.

Tipos de información al cliente: Información interna del establecimiento. Información externa.

Aplicación y cumplimiento de la normativa legal en vigor.

- Control y realización de operaciones originadas durante la estancia del cliente:

Tipos de listados operativos.

Planning. Rack. Slip. Otros documentos de control.

Modificación de los servicios contratados: A petición del cliente. Por exigencias del establecimiento.

Procedimientos y servicios de recepción y consejería: Correspondencia, mensajería, despertador, cambio de moneda, alquiler de cajas fuertes, reservas o venta de servicios externos o internos, venta de pequeños artículos, entre otros.

Registro y valoración de consumos.

Empatía en la prestación de servicios durante la estancia del cliente.

- Control y realización de operaciones relativas a la salida del cliente:

Tipos de listados de salida.

Información a los departamentos afectados por la salida de clientes.

Cuentas de facturación. Cargos. Abonos. Mixtos.

Diagrama del proceso de facturación.

Documentación y archivo relativo a la facturación y cobro.

Sistemas de cobro: Cobro en efectivo. Cobro de contratos de alojamiento. Invitaciones. Gratuidades.

Liquidación de comisiones.

Políticas de crédito. Comisiones. Riesgos.

Reconocimiento y aplicación de la normativa legal relativa al pago y cobro en general y del sector turístico en particular

Diligencia en las operaciones de cobro.

Realización de los procesos de post-estancia del cliente y valoración de su importancia desde un punto de vista comercial y de fidelización del cliente.

- Control de sistemas de seguridad en los establecimientos de alojamiento turístico:

Concepto de la seguridad en el alojamiento.

El servicio de seguridad: equipos, instalaciones y formación del personal.

Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos.

Procedimientos en caso de emergencia: Planes de seguridad y emergencia.

Seguros. Riesgos que cubren.

Normativa legal en vigor en materia de seguridad y prevención en establecimientos de alojamiento turístico.

## 7. Modulo: Recursos humanos en el alojamiento. Código: 0177.

Contenidos:

- Selección de personal:

Planificación de plantillas en las empresas de alojamientos turísticos.

Diseño de procesos de previsión de personal.

Métodos de definición de puestos de trabajos en las empresas de hostelería y turismo.

Selección de trabajadores. Métodos.

Establecimiento de áreas de responsabilidad, funciones y tareas del personal dependiente.

Medición y evaluación de tiempos de trabajo.

Principios deontológicos característicos en el marco de cada departamento o área del establecimiento.

Utilización eficiente de las herramientas de planificación y previsión de plantillas.

Respeto y valoración de las opiniones de los diferentes responsables departamentales.

- Planificación de recursos humanos:

Meticulosidad en la planificación y evaluación de la integración del personal de nueva incorporación.  
Normativa laboral.

Identificación de las Técnicas de dirección.

Herramientas de gestión de personal.

Técnicas de comunicación: recepción y emisión de instrucciones e información, intercambio de ideas y opiniones.

Valoración de las opiniones de los miembros del equipo de trabajo.

Fomento de la participación en la aportación de ideas, opiniones y sugerencias del personal dependiente.

Asignación tareas y planes de trabajo.

Toma de decisiones. Liderazgo y técnicas de dirección.

Motivación. Diseño de políticas de incentivos a la producción.

- Integración del personal dependiente a la estructura organizativa:

Definición y objetivos de la organización de los recursos humanos.

Integración en las necesidades del grupo los objetivos, políticas o directrices empresariales.

Manuales de acogida del personal de nueva incorporación por áreas o departamentos.

Diseño de programas de adaptación.

Programas de formación: análisis, comparación y propuestas.

Descripción y selección de objetivos a alcanzar y evaluación del desempeño profesional.

Técnicas de comunicación y motivación adaptadas a la integración del personal.

- Dirección de personal:

Funciones más representativas por departamentos.

Sistemas de asignación de funciones entre el personal dependiente.

Diseño de turnos según variables.

Rangos.  
Definición y asignación entre el personal dependiente.  
Elaboración de cuadrantes de horarios y días libres.  
Planificación calendario de vacaciones.  
Rigurosidad en el diseño.  
Asignación de funciones, turnos, horarios, rangos y calendario de vacaciones.  
Resolución de conflictos laborales de carácter circunstancial. Negociación.

## 8. Módulo: Comercialización de eventos. Código: 0178.

Contenidos:

- Comercialización de eventos:
  - Eventos típicos y especiales ofertados por las empresas de establecimientos de alojamiento turístico.
  - Definición de servicios que componen cada evento. Tipología: bases y complementarios.
  - Variables de la demanda de servicio de eventos.
  - Diseño de precios para cada evento.
  - Distribución de la oferta.
  - La comunicación en la comercialización de eventos. Fases y objetivos.
  - Evaluación de las acciones comerciales programadas.
  - Diseñar y operar bases de datos de clientes y proveedores de servicios externos.
  - Creatividad en el diseño de la comercialización.
  - Nuevas tendencias en eventos.
- Organización del departamento de comercialización de eventos:
  - Tipos de organización del departamento.
  - Gestión de control por objetivos.
  - Gestión por procesos.
  - Grupos de trabajo.
  - Gestión por objetivos económicos.
  - Investigación de mercado.
  - Elaboración de sistemas de mejora o creación de nuevos productos.
  - Calculo de los niveles óptimos de venta de cada producto ofertado.
  - Selección de proveedores.
  - Operación de aplicaciones informáticas.
  - Integración del trabajo individual en el colectivo.
  - Valoración de los objetivos departamentales.
  - Diseño de cronogramas.
- Planificación de eventos:
  - Servicios generales del establecimiento de alojamientos turísticos.
  - Documentos de planificación y control de la disponibilidad.
  - Adaptación con criterio profesional a las demandas de los clientes.
  - Modalidades de organización de eventos.
  - Técnicas y procedimientos de negociación.
  - Valoración de la necesidad de contratación de servicios externos.

Elaboración del presupuesto general del evento y servicio por servicio.  
Métodos de comunicación con los clientes.  
Condiciones y garantías de pago.  
Gestión documental.  
Pulcritud y sistemática del trabajo realizado.  
Desarrollo del evento.  
Métodos de supervisión y control de servicios.  
Sistemas de montaje en función del evento a organizar.

- Supervisión de eventos:

Métodos de supervisión y control de servicios.  
Merchandising: Definición. Objetivos. Elementos y técnicas.  
Capacidad de respuesta ante los imprevistos.  
Diseño de los métodos de autorización y confirmación de servicios extras.  
Sistemas de control de acceso a los eventos organizados.  
Diseño de cuestionarios de evaluación.  
Cierre del evento operado. Control del cierre.  
Tabulación y proceso de la información proporcionada por los cuestionarios de satisfacción.  
Documentación contable.  
Implementación de un proceso de resolución de rectificaciones de la facturación.  
Medios de comunicación.  
Atenciones post-venta.  
Amabilidad y empatía con clientes y proveedores.

## 9. Modulo: Inglés. Código: 0179.

Contenidos:

- Análisis de mensajes orales:

Comprensión de mensajes profesionales y cotidianos.  
Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.  
Terminología específica del sector de las agencias de viajes y la gestión de eventos.  
Ideas principales y secundarias.  
Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos preposicionales, verbos modales y otros.  
Otros recursos lingüísticos. Funciones: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.  
Diferentes acentos de lengua oral.  
Identificación de registros con mayor o menor grado de formalidad en función de la intención comunicativa y del contexto de comunicación.  
Utilización de estrategias para comprender e inferir significados por el contexto de palabras, expresiones desconocidas e información implícita en textos orales sobre temas profesionales.

- Interpretación de mensajes escritos:

Predicción de información a partir de elementos textuales y no textuales en textos escritos sobre temas diversos.

Recursos digitales, informáticos y bibliográficos, para solucionar problemas de comprensión o para buscar información específica necesaria para la realización de una tarea.

Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.

Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.

Terminología específica del sector de las agencias de viajes y la gestión de eventos.

Análisis de los errores más frecuentes.

Idea principal y secundaria. Identificación del propósito comunicativo, de los elementos textuales y de la forma de organizar la información distinguiendo las partes del texto.

Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, I wish + pasado simple o perfecto, I wish + would, If only; uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales.

Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

- Producción de mensajes orales:

Mensajes orales.

Registros utilizados en la emisión de mensajes orales según el grado de formalidad.

Terminología específica del sector de las agencias de viajes y la gestión de eventos. «False friends»

Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales y otros.

Otros recursos lingüísticos. Finalidad: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.

Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:

Conversaciones informales improvisadas sobre temas cotidianos y de su ámbito profesional.

Participación. Opiniones personales. Intercambio de información de interés personal.

Recursos utilizados en la planificación elemental del mensaje oral para facilitar la comunicación.

Secuenciación del discurso oral.

Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.

Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.

Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

- Emisión de textos escritos:

Elaboración de un texto. Planificación. Uso de las estrategias necesarias: ideas, párrafos cohesionados y revisión de borradores.

Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.

Currículo vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.

Terminología específica del sector de las agencias de viajes y la gestión de eventos.



Idea principal y secundarias. Propósito comunicativo de los elementos textuales y de la forma de organizar la información distinguiendo las partes del texto.

Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto. Nexos: «because of», «since», «although», «even if», «in spite of», «despite», «however», «in contrast» y otros.

Secuenciación del discurso escrito: «first», «after», «then», «finally».

Derivación: sufijos para formar adjetivos y sustantivos.

Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado, consecuencia.

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

- **Coherencia textual:**

Adecuación del texto al contexto comunicativo.

Tipo y formato de texto.

Variedad de lengua. Registro.

Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.

Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión:

Ejemplificación.

Conclusión y/ o resumen del discurso.

Uso de los signos de puntuación.

Escritura, en soporte papel y digital, de descripciones de experiencias profesionales y acontecimientos, narración de hechos reales o imaginados, correspondencia, informes, resúmenes, noticias o instrucciones, con claridad, lenguaje sencillo y suficiente adecuación gramatical y léxica.

Elementos gráficos para facilitar la comprensión: ilustraciones, tablas, gráficos o tipografía, en soporte papel y digital.

Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua extranjera (inglesa).

Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.

Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

Reconocimiento de la lengua extranjera para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.

Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores.

Interés por la buena presentación de los textos escritos tanto en soporte papel como digital, con respeto a las normas gramaticales, ortográficas y tipográficas.

## **Módulo: Segunda lengua extranjera: Francés. Código 0180.**

Contenidos:

- **Reconocimiento de mensajes orales:**

Comprensión de mensajes orales en situaciones diversas: habituales, personales y profesionales.

Mensajes sencillos directos, telefónicos y grabados.

Terminología específica del sector turístico.

Ideas principales.

Recursos gramaticales: Estructura de la oración, tiempos verbales, nexos.

Otros recursos lingüísticos: Acuerdos y desacuerdos, opiniones y consejos.

Reconocimiento de mensajes orales provenientes de hablantes cuya lengua materna no es el francés o sean originarios de países francófonos no europeos

- Interpretación de mensajes escritos:

Comprensión global de documentos sencillos relacionados con situaciones tanto de la vida profesional como cotidiana (hojas de reclamaciones, quejas, solicitudes de reserva, cuestionario de satisfacción, entre otros).

Terminología específica del sector turístico.

Ideas principales.

Síntesis de ideas al leer documentos escritos (correos electrónicos, faxes, reclamaciones, entre otros).

Recursos gramaticales: Estructura de la oración, tiempos verbales, nexos, el uso del «vous» en francés, el pronombre «on», formulas de «politesse» («je voudrais, j'aimerais, s'il vous plaît, je vous en prie», entre otros).

Relaciones temporales básicas: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

- Emisión de mensajes orales:

Creación de la comunicación oral.

Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.

Participación en conversaciones y exposiciones relativas a situaciones de la vida profesional.

Terminología específica del sector turístico. «Les faux amis»

Expresión fónica, entonación y ritmo. La «liaison».

Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

Aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales (estructura de la oración, tiempos verbales y nexos).

Fonética. Expresión fónica, entonación y ritmo.

- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:

Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.

Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.

Utilización de recursos lingüísticos y semánticos (sinonimia).

Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

- Elaboración de textos escritos:

Redacción de documentos «modelo» específicos relacionados con aspectos profesionales.

Curriculum vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax

Terminología específica, seleccionando la acepción correcta en el diccionario técnico según el contexto.

Aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales (estructura de la oración, tiempos verbales y nexos).

Relaciones temporales básicas: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Nexos: «mais», «parce que», «alors», «donc», «pour + infinitivo» «malgré + nom», entre otros.

- Aplicación de fórmulas y estructuras hechas utilizadas en la comunicación escrita:

Fórmulas epistolares: Estructuras de encabezamiento, desarrollo y despedida.  
Estructura de un e-mail, fax, burofax, así como de otros documentos estándar.

- Coherencia textual:

Tipo y formato de texto.

Selección léxica de estructuras sintácticas y de contenido relevante.

Uso de los signos de puntuación.

Aplicación de actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación.

Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países francófonos.

Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.

Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

Reconocimiento de la lengua extranjera para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.

Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores.

## **10. Módulo Profesional: Proyecto de gestión de alojamiento turístico. Código: 0181.**

Contenidos:

- Identificación de la organización de la empresa y de las funciones de los puestos de trabajo.

Estructura y organización empresarial del sector del alojamiento turístico.

Actividad de la empresa y su ubicación en el sector del alojamiento turístico.

Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos

Tendencias del sector: productivas, económicas, organizativas, de empleo y otras.

Procedimientos de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo.

Determinación de las relaciones laborales excluidas y relaciones laborales especiales.

Convenio colectivo aplicable al ámbito profesional.

La cultura de la empresa: imagen corporativa.

Sistemas de calidad y seguridad aplicables en el sector.

- Elaboración de anteproyectos relacionados con el sector de la gestión de los alojamientos turísticos:

Análisis de la realidad local, de la oferta empresarial del sector del alojamiento turístico en la zona y del contexto en el que se va a desarrollar el módulo profesional de formación en centros de trabajo.

Recopilación de información.

Estructura general de un proyecto.

Elaboración de un guión de trabajo.

Planificación de la ejecución del proyecto: objetivos, contenidos, recursos, metodología, actividades, temporalización y evaluación.

Viabilidad y oportunidad del proyecto.

Revisión de la normativa aplicable.

- Ejecución de proyectos:

- Secuenciación de actividades.
- Elaboración de instrucciones de trabajo.
- Elaboración de un plan de prevención de riesgos.
- Documentación necesaria para la ejecución del proyecto.
- Cumplimiento de normas de seguridad y ambientales.
- Indicadores de garantía de la calidad de proyectos

- Evaluación de proyectos:

- Propuesta de soluciones a los objetivos planteados en el proyecto y justificación de las seleccionadas.
- Definición del procedimiento de evaluación del proyecto.
- Determinación de las variables susceptibles de evaluación.
- Documentación necesaria para la evaluación del proyecto.
- Control de calidad de proceso y producto final.
- Registro de resultados.

## **11. Módulo Profesional: Formación y orientación laboral. Código: 0182.**

### Contenidos:

- Búsqueda activa de empleo:

- Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.
- Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.
- Identificación de itinerarios formativos relacionados con el Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.
- Responsabilización del propio aprendizaje. Conocimiento de los requerimientos y de las expectativas previstas.
- Definición y análisis del sector profesional del Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.

- Planificación de la propia carrera:

- Establecimiento de objetivos laborales a medio y largo plazo compatibles con necesidades y preferencias.
- Objetivos realistas y coherentes con la formación actual y la proyectada.
- Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector.
- Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa. Europass, Ploteus
- Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.
- Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.
- El proceso de toma de decisiones.
- Establecimiento de una lista de comprobación personal de coherencia entre plan de carrera, formación y aspiraciones.

- Gestión del conflicto y equipos de trabajo:

- Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.
- Equipos en el sector del alojamiento turístico según las funciones que desempeñan.

Análisis de la formación de los equipos de trabajo.  
Características de un equipo de trabajo eficaz.  
La participación en el equipo de trabajo. Análisis de los posibles roles de sus integrantes.  
Conflicto: características, fuentes y etapas del conflicto.  
Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación y arbitraje.

- Contrato de trabajo:

El derecho del trabajo.  
Intervención de los poderes públicos en las relaciones laborales.  
Análisis de la relación laboral individual.  
Determinación de las relaciones laborales excluidas y relaciones laborales especiales.  
Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación.  
Derechos y deberes derivados de la relación laboral.  
Condiciones de trabajo. Salario, tiempo de trabajo y descanso laboral.  
Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.  
Representación de los trabajadores.  
Negociación colectiva como medio para la conciliación de los intereses de trabajadores y empresarios.  
Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.  
Conflictos colectivos de trabajo.  
Nuevos entornos de organización del trabajo: subcontratación, teletrabajo.  
Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad, beneficios sociales, entre otros.

- Seguridad Social y Desempleo:

El Sistema de la Seguridad Social como principio básico de solidaridad social.  
Estructura del Sistema de la Seguridad Social.  
Determinación de las principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social, afiliación, altas, bajas y cotización.  
La acción protectora de la Seguridad Social.  
Clases, requisitos y cuantía de las prestaciones.  
Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo.  
Sistemas de asesoramiento de los trabajadores respecto a sus derechos y deberes.

- Evaluación de riesgos profesionales:

Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad preventiva.  
Valoración de la relación entre trabajo y salud.  
Análisis de factores de riesgo.  
Análisis y determinación de las condiciones de trabajo.  
El concepto de riesgo profesional. Análisis de factores de riesgo.  
La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.  
Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.  
Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.  
Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psicosociales.  
Riesgos específicos en el sector del alojamiento turístico.

Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.

- Planificación de la prevención de riesgos en la empresa:

Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.

Gestión de la prevención en la empresa.

Representación de los trabajadores en materia preventiva.

Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

Planificación de la prevención en la empresa.

Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.

Elaboración de un plan de emergencia en una pequeña o mediana empresa del sector.

- Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:

Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.

Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.

Primeros auxilios. Urgencia médica. Conceptos básicos.

Aplicación de técnicas de primeros auxilios.

Formación a los trabajadores en materia de planes de emergencia.

Vigilancia de la salud de los trabajadores.

## **12. Módulo Profesional: Empresa e Iniciativa Emprendedora. Código: 0183.**

Contenidos:

- Iniciativa emprendedora:

Innovación y desarrollo económico. Principales características de la innovación en la actividad de alojamiento turístico (materiales, tecnología, organización de la producción, etc.).

La cultura emprendedora como necesidad social.

El carácter emprendedor.

Factores claves de los emprendedores: iniciativa, creatividad y formación.

La colaboración entre emprendedores.

La actuación de los emprendedores como empleados de una empresa relacionada con el alojamiento turístico.

La actuación de los emprendedores como empresarios en el sector del alojamiento turístico.

El riesgo en la actividad emprendedora.

El empresario. Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial.

Objetivos personales versus objetivos empresariales.

Plan de empresa: la idea de negocio en el ámbito del alojamiento turístico.

Buenas prácticas de cultura emprendedora en la actividad del alojamiento turístico y en el ámbito local.

- La empresa y su entorno:

Funciones básicas de la empresa.

La empresa como sistema.

El entorno general de la empresa.

Análisis del entorno general de una empresa relacionada con el alojamiento turístico.  
El entorno específico de la empresa.  
Análisis del entorno específico de una empresa relacionada con el alojamiento turístico.  
Relaciones de una empresa de alojamiento turístico con su entorno.  
Relaciones de una empresa alojamiento turístico con el conjunto de la sociedad.  
La cultura de la empresa: imagen corporativa.  
La responsabilidad social.  
El balance social.  
La ética empresarial.  
Responsabilidad social y ética de las empresas del sector del alojamiento turístico.

- Creación y puesta en marcha de una empresa:

Concepto de empresa.  
Tipos de empresa.  
La responsabilidad de los propietarios de la empresa.  
La fiscalidad en las empresas.  
Elección de la forma jurídica. Dimensión y número de socios.  
Trámites administrativos para la constitución de una empresa.  
Viabilidad económica y viabilidad financiera de una empresa relacionada con el alojamiento turístico.  
Análisis de las fuentes de financiación y elaboración del presupuesto de una empresa relacionada con el alojamiento turístico.  
Ayudas, subvenciones e incentivos fiscales para las pymes relacionada con el alojamiento turístico.  
Plan de empresa: elección de la forma jurídica, estudio de viabilidad económica y financiera, trámites administrativos y gestión de ayudas y subvenciones.

- Función administrativa:

Concepto de contabilidad y nociones básicas.  
Operaciones contables: registro de la información económica de una empresa.  
La contabilidad como imagen fiel de la situación económica.  
Análisis de la información contable.  
Obligaciones fiscales de las empresas.  
Requisitos y plazos para la presentación de documentos oficiales.  
Gestión administrativa de una empresa relacionada con el alojamiento turístico.

#### **14. Módulo Profesional: Formación en Centros de Trabajo. Código 0184.**

Contenidos:

- Identificación de la estructura y organización empresarial:

Estructura y organización empresarial del sector del alojamiento turístico.  
Actividad de la empresa y su ubicación en el sector del alojamiento turístico.  
Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos  
Organigrama logístico de la empresa. Proveedores, clientes y canales de comercialización.  
Procedimientos de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo.  
Recursos humanos en la empresa: requisitos de formación y de competencias profesionales, personales y sociales asociadas a los diferentes puestos de trabajo.  
Sistema de calidad establecido en el centro de trabajo.

Sistema de seguridad establecido en el centro de trabajo.

- Aplicación de hábitos éticos y laborales:

Actitudes personales: empatía, puntualidad

Actitudes profesionales: orden, limpieza, responsabilidad y seguridad.

Actitudes ante la prevención de riesgos laborales y ambientales.

Jerarquía en la empresa. Comunicación con el equipo de trabajo.

Documentación de las actividades profesionales: métodos de clasificación, codificación, renovación y eliminación.

Reconocimiento y aplicación de las normas internas, instrucciones de trabajo, procedimientos normalizados de trabajo y otros, de la empresa.

- Ejecución y coordinación de las actividades del área de pisos:

Organización e instrucciones de la actividad del área de pisos.

Elementos, materiales y productos.

Criterios y normas de almacenamiento, clasificación y control de la lencería.

Ejecución y supervisión de los procesos relacionados.

Elementos y técnicas de decoración en las diferentes áreas del alojamiento.

- Ejecución y coordinación de las actividades del área de reservas, recepción y conserjería:

Oferta de servicios del establecimiento.

Documentación de cada proceso del área de reservas, recepción y conserjería.