



Centre subvencionat per



Generalitat de Catalunya
Departament d'Ensenyament

Turisme, professionals amb futur
Turismo, profesionales con futuro

Cicles Formatius Ciclos Formativos

Calendari Acadèmic
Horaris
Normatives disciplinaries.....
Currículum i Programes

Estructura del mercat turístic
Recepció i Reserves.....
Gestió del departament de pisos
Protocol i Relacions Públiques
Recursos Humans en l'allotjament.....
Anglès
Formació i Orientació Laboral

inici de curs	19/09/2018
Exàmens trimestre 1	del 14/11/2018 al 28/11/2018
Junta d'avaluació trimestre 1	29/11/2018
Exàmens trimestre 2	del 11/02/2019 al 25/02/2019
Junta d'avaluació trimestre 2	26/02/2019
Exàmens trimestre 3	del 23/04/2019 al 8/05/2019
Junta d'avaluació trimestre 3	09/05/2019
tutories de projecte	del 9/05/2019 al 22/05/2019
Entrega projectes	22/05/2019
Tribunals projectes	del 27/05/2019 al 31/05/2019
Junta d'avaluació extraordinària	18/06/2019
Entrega certificacions notes	21/06/2019

Dies festius i períodes no lectius	
24/09/2018	Festiu
12/10/2018	Festa Nacional
01/11/2018	Festa Nacional
02/11/2018	Dia no lectiu
06/12/2018	Festa Nacional
07/12/2018	Dia no lectiu
08/12/2018	Festa Nacional
22/12/2018-07/01/2019	Vacances de Nadal (ambdós dates incloses)
04/03/2019	Dia no lectiu
13/04/2019-22/04/2019	Vacances de Setmana Santa (ambdós dates incloses)
01/05/2019	Festa Nacional
10/06/2019	Festa Local Segona Pasqua

1er curs CFS GESTIÓ D'ALLOTJAMENT TURÍSTIC					
	dilluns	dimarts	dimecres	dijous	divendres
15,00 - 15,30	---	---	---	---	---
15,30 - 16,00	---	---	---	---	---
16,00 - 16,30					
16,30 - 17,00	Anglès	FOL neus agut	FOL neus agut	Anglès	Recepció
17,00 - 17,30					mònica Muñoz
17,30 - 18,00		Pisos	Recepció		
18,00 - 18,30	Estructura lluïsa molano		mònica Muñoz	Pisos	RRHH
18,30 - 19,00		mònica Muñoz			
19,00 - 19,30	Recepció		RRPP	mònica Muñoz	
19,30 - 20,00		RRPP			lluïsa molano
20,00 - 20,30	mònica Muñoz		lluïsa molano	Estructura	---
20,30 - 21,00				lluïsa molano	---
21,00 - 21,30					
21,30 - 22,00	---	lluïsa molano	---	lluïsa molano	---

estructura del mercat turístic
 recepció
 pisos
 protocol
 recursos humans
 anglès
 FOL

lluïsa molano
 mònica Muñoz
 mònica Muñoz
 lluïsa molano
 lluïsa molano
 mònica rius/ milena de jong
 neus agut

Tutora: Mònica Muñoz

--	--	--	--	--	--

NORMATIVES DISCIPLINARIES

La direcció, docència, administració i l'alumnat de l'Escola Universitària de Turisme MEDITERRANI creiem que l'honestedat acadèmica juntament amb la integritat són fonamentals per el correcte desenvolupament d'un ensenyament de qualitat. L'Escola Universitària de Turisme MEDITERRANI té com a responsabilitat promoure l'honestedat acadèmica i la integritat per assegurar els nivells més alts tant ètics com a professionals en el ple de l'EUTM.

Així doncs, l'Escola Universitària de Turisme MEDITERRANI ha aprovat una sèrie de normes per dur a terme aquests objectius i evitar tot tipus de conducta indisciplinada.

Article 1. El comportament, i la relació de l'estudiant i del personal docent i discent haurà de ser sempre educat i respectuós.

Article 2. L'Escola Universitària de Turisme MEDITERRANI considera faltes no disciplinades, totes aquestes que es detallen a continuació:

2.1. Indisciplina acadèmica:

- entregar treballs no produïts per l'estudiant
- copiar parts o la totalitat d'un examen o d'un treball de curs
- falsificar el resultat d'una prova realitzada a l'EUTM.
- extreure dels arxius d'EUTM exàmens sense l'autorització necessària
- falsificar certificats per tal d'obtenir qualificacions en el pràcticum i/p altres assignatures.

2.2. Falsificació:

- mentir al cos docent i discent per obtenir algun tipus de benefici
- inventar una amenaça de foc, bomba, etc. per obligar que s'anul·li un examen.

2.3. Identitat:

- fer-se passar per un altre estudiant.

2.4. Instal·lacions i serveis.

- actuar de forma fraudulenta per obtenir bens, diners i serveis de l'EUTM.
- fer un mal ús de tot l'equipament i de les instal·lacions de l'EUTM.
- no complir les normes d'ús de l'ascensor, excés de nombre de persones, etc.

2.5. Conducta indisciplinada a EUTM.

- amençar, abusar físicament o intimidar a qualsevol membre de la comunitat EUTM.
- obstruir o impedir el correcte desenvolupament tant dels serveis docents com discents.

2.6. Robatori.

- robar a qualsevol membre de la comunitat d'EUTM.
- fer malbé un objecte d'EUTM o d'un membre de la comunitat d'EUTM.

2.7. Normatives universitàries.

- violar qualsevol tipus de normativa universitària que existeixi a l'EUTM.

2.8. Sorolls distorsionadors.

- produir sorolls que no permetin el correcte desenvolupament de les classes, reunions o qualsevol altre tipus d'activitat que es produeixi a EUTM.

2.9. Realitzar qualsevol altre tipus d'acció que es consideri un greuge per l'EUTM.

Article 3. Si qualsevol membre de la comunitat d'EUTM realitza alguna de les accions descrites a l'article 2, s'aplicaran les següents sancions:

3.1. Obertura d'expedient intern: quan la o les persona/es infractora/es realitzen alguna de les accions descrites anteriorment per primera vegada.

3.2. Obertura d'expedient administratiu: aquest procés comporta l'expulsió d'EUTM durant un temps breu i limitat. Juntament amb l'obertura d'expedient administratiu es limiten els drets que té la persona infractora a EUTM

3.3. Expulsió: quan la falta comesa és molt greu i/o la persona que ha comés la falta ja ha passat per totes les sancions anteriors. Aquest procés comporta l'expulsió de la persona infractora d'EUTM.

Article 4. Les possibles faltes seran presentades a la Junta de Govern d'EUTM, qui després d'analitzar totes les parts en conflicte prendrà les decisions corresponents amb capacitat d'obrir un procés disciplinari.

Articles 5. La Junta de Govern d'EUTM determinarà en cada cas el tipus de procés disciplinari que s'apliqui.

PROGRAMES

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic Superior en Gestió d'Allotjaments Turístics	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Estructura del mercat turístic	CODI: codi_MP
HORES TOTALS: 99 hores	HLLD: 0

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Contextualització del sector turístic	20	20	20/09/18	26/11/18
UF 2: Tipologies i tendències turístiques	20	20	03/12/18	31/01/19
UF 3: L'oferta i la demanda turística	59	59	04/02/19	13/06/19

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

Classes magistrals amb el suport de presentacions per ordinador, pissarra, vídeos... on es destacaran els aspectes teòrics més importants del mòdul a assolir per l'alumne/a. Al inici de les classes magistral hi haurà un recordatori de manera breu, clara i dinàmica dels aspectes més importants de la classe anterior mitjançant el mètode de la retroalimentació amb l'objectiu ubicar els alumnes en el tema a tractar.

Estudi de casos concrets mitjançant la descripció d'una situació real a fi i efecte que els alumnes l'analitzin i discuteixin el cas en equip amb l'objectiu de exemplificar els aspectes teòrics, posar en pràctica els coneixements adquirits i acostar els alumnes a la realitat. La situació serà presentada mitjançant material escrit (articles de premsa i revistes especialitzades), audiovisual (reportatges, pel·lícules, entrevistes) o informàtic.

Desenvolupament total o parcial de temes per part dels alumnes on s'analitza una idea a través de la recerca d'informació via Internet, articles de premsa o revistes especialitzades i consulta de bibliografia a la biblioteca del centre amb l'objectiu d'afavorir la capacitat d'autonomia dels alumnes, el treball en equip i l'auto aprenentatge.

Pluja d'idees o *brainstorming* a partir dels coneixements previs dels alumnes per tal de "construir" coneixements.

Tutories reactives on es respondrà a una demanda d'informació de l'alumne/a.

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

Per a superar el mòdul professional cal superar les 3 unitats formatives. La qualificació del mòdul professional s'obté segons la següent ponderació: QMP = 0,20.Quf1+0,20.Quf2+0,60.Quf3.

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

Les classes magistrals es duran a terme a l'aula teòrica del centre. Per a la recerca d'informació els alumnes podran fer ús del fons documental de la biblioteca del centre així com de l'aula d'informàtica.

Fora de les instal·lacions del centre es duran a terme visites i activitats relacionades amb els continguts del mòdul professional en diferents empreses del sector turístic, fires professionals...

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...).

Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix i pissarra amb rotuladors.

Material sonor (entrevistes radiofòniques), audiovisual (pel·lícules, reportatges), articles de premsa i revistes especialitzades, test d'autoavaluació de coneixements,... formaran part del material didàctic emprat a l'aula.

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES.

UF 1. Contextualització del sector turístic (20 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1.Contextualitza el sector turístic, la seva evolució històrica i situació actual, analitzant les seves implicacions com a activitat socioeconòmica.

Criteris d'avaluació:

- 1.1. **Analitza l'evolució del turisme.**
- 1.2. **Identifica i caracteritza les diferents institucions públiques o privades relacionades amb el sector turístic.**
- 1.3. **Identifica les trobades nacionals i internacionals en matèria de turisme i la seva importància per al sector.**
- 1.4. **Valora la importància de l'activitat turística respecte al desenvolupament econòmic i social del nucli turístic.**
- 1.5. **Reconeix l'ús de les noves tecnologies al sector turístic i el seu impacte com a element dinamitzador.**
- 1.6. **Identifica i caracteritza els professionals del turisme.**
- 1.7. **Defineix els elements bàsics que caracteritzen el sector turístic.**
- 1.8. **Identifica i selecciona les fonts d'informació turística.**
- 1.9. **Describeix les peculiaritats del nucli turístic.**
- 1.10. **Valora la importància del turisme en l'economia del nucli turístic.**

Continguts:

1. Contextualització del sector turístic:

- 1.1 **Concepte i definicions relacionades amb el turisme.**
- 1.2 **Evolució del turisme.**
- 1.3 **Entitats públiques i privades d'àmbit local, regional, nacional i internacional relacionades amb el sector turístic.**
- 1.4 **El professional del turisme en l'àmbit de la seva professió.**
- 1.5 **El nucli turístic.**
 - 1.5.1 **L'activitat turística en el desenvolupament d'un nucli poblacional.**
 - 1.5.2 **La importància econòmica del turisme per al nucli turístic.**

1.6 Fonts d'informació turística:

1.6.1 Primàries i secundàries: externes i internes.

1.6.2 Les noves tecnologies com a fonts d'informació i de promoció turística.

1.7 Trobades nacionals i internacionals en matèria de turisme.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF1.- Contextualització del sector turístic (20 hores)						
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge			RA	Continguts	Avaluació	
					CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes magistrals			1	1.1 1.2 1.3 1.4 1.5 1.6 1.7	1.1 1.2 1.3 1.6 1.7 1.8	Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics inclosos dins la contextualització del sector turístic.
Descripció	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins la contextualització del sector turístic (definicions turístiques, evolució del turisme, estudi de les entitats públiques i privades relacionades amb el sector, professionals del turisme, fonts d'informació, el nucli turístic).</i>					
A2- Assistència a actes externs			1	1.2 1.3 1.7	1.1 1.2 1.3 1.5	Recerca de les novetats en equipaments, destins turístics... y posada en comú a l'aula.
Descripció	<i>Visita a les principals fires de caràcter turístics dins el territori català (EIBTM, HOSTELCO, B-TRAVEL...).</i>					
A3- Exposició dels estudiants			1	1.5	1.4 1.9 1.10	Muntatge d'una presentació amb power point i presentació oral a l'aula davant els companys. Es valorarà la capacitat de recerca d'informació, anàlisi del nucli, d'expressió oral, presentació ordenada d'idees...
Descripció	<i>En grups de 3 o 4 persones els alumnes realitzaran una recerca d'informació escrita i audiovisual sobre la importància de l'activitat turística respecte al desenvolupament econòmic i social d'un nucli turístic. Temps disponible: 30 minuts per grup.</i>					

c) Metodologia de la unitat formativa

El professor realitzarà una avaluació diagnòstica per tal de conèixer les condicions de les que parteix cada alumne/a (el que sap, el que no sap i el que creu saber). Durant el procés formatiu comprovarà si l'alumne/a assoleix els objectius i prendrà les accions correctores si fos necessari. Es tindran en compte les necessitats dels alumnes atenen les diferències individuals en tutories. D'altra banda, l'alumnat haurà de participar activament a les classes i mostrar en tot moment una actitud positiva i de respecte.

Les activitats es duran a terme mitjançant classes magistrals amb el suport de *power point*, visualització de material audiovisual i sortides fora de les instal·lacions del centre per assistir a fires professionals dins el sector turístic.

Els alumnes realitzaran activitats de manera individual i d'altres en grups de 3 o 4 persones per tal d'afavorir la seva capacitat d'autonomia, el treball en equip i l'auto aprenentatge.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Per superar la unitat formativa l'alumne/a haurà de passar una prova escrita on s'avaluarà la RA. La prova constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtindre, com a mínim, un cinc.

La nota final de la unitat formativa s'obtindrà a partir del següent càlcul: la prova escrita representarà un 75% de la nota final i el 25% el treball i exposició oral en grup. Per tal de poder realitzar la nota final de la unitat formativa caldrà tenir la prova escrita aprovada amb un cinc. Cal dir que la nota final de la unitat formativa, un cop realitzat aquest càlcul, pot augmentar o disminuir en funció de l'assistència obligatòria a les classes magistrals així com el comportament i participació a l'aula (2,5 punts de fluctuació).

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Activitat 3	Observacions
RA1	Prova escrita	Treball i exposició oral en grup (desenvolupament econòmic i social d'un nucli turístic)	Assistència obligatòria a les sortides programades (fires del sector turístic i altres) i posterior comentari grupal No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Assistència i comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
TOTAL = 1	0,75	0,25		

El comportament a l'aula serà avaluat tenint en compte els següents paràmetres: està prohibit menjar/mastegar xicle durant les classes magistrals; no es permet l'ús del mòbil durant les classes magistrals; no s'admetran faltes de respecte vers els companys o el professor/a; no està permès l'ús de l'ordinador en les classes magistrals (si en el cas de treballs grupals, recerca d'informació...) així com qualsevol altre acte que pugui posar en perill el correcte desenvolupament de les classes. L'incompliment d'un o varis d'aquests aspectes donarà lloc a una disminució de la nota final de la unitat formativa i, en cas reiteratiu, a l'expulsió de l'aula.

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 03/06/2019 al 14/06/2019) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran

un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtenir, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtenir en segona convocatòria serà de 5.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es duran a terme a l'aula teòrica del centre. Per a les activitats de recerca, els alumnes podran fer ús del fons documental de la biblioteca del centre així com de l'aula d'informàtica. Fora de les instal·lacions del centre es duran a terme visites relacionades amb els continguts de la unitat formativa.

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...).

Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix i pissarra amb rotuladors.

Bibliografia

Estructura del mercado turístico. **Editorial Síntesis. Jordi Montaner Montejano.**

El turismo. Teoría y práctica. **Editorial Síntesis. Chris Cooper, John Fletcher, Alan Fyall y David Gilbert.**

Estructura económica del turismo. **Editorial Síntesis. Antonia Sáez, Pablo Martín y Juan Ignacio Pulido.**

Historia del turismo en España en el siglo XX. **Editorial Síntesis. Ana Moreno Garrido.**

Una introducción al turismo. **Editorial Síntesis. Leonard J. Lickorish, Carson L. Jenkins.**

Economía y turismo. **Editorial McGraw-Hill. Francisco Mochón.**

Webgrafia

www.unwto.org

www.iet.tourspain.es

UF 2. Tipologies i tendències turístiques (20 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. Identifica les diferents tipologies turístiques relacionant-les amb la demanda i la seva previsible evolució.

Criteris d'avaluació:

- 1.1 Defineix les diferents tipologies turístiques relacionant-les amb les característiques bàsiques de les mateixes.
- 1.2 Localitza les diferents tipologies turístiques per la seva distribució geogràfica.
- 1.3 Relaciona els diferents factors que influeixen en la localització espacial segons el tipus de turisme de la zona.
- 1.4 Descriu els avantatges i els inconvenients del desenvolupament turístic d'una zona.
- 1.5 Analitza les tendències de les tipologies turístiques nacionals.
- 1.6 Analitza les tendències de les tipologies turístiques internacionals.
- 1.7 Valora els factors que influeixen en la demanda i la incidència que s'hi pot fer sobre ells i la seva distribució.
- 1.8 Identifica les tipologies turístiques i les seves tendències en el cas del turisme rural.

Continguts:

1. Identificació de les tipologies turístiques i de les seves tendències:
 - 1.1. Tipologies turístiques i les seves característiques.
 - 1.2. Localització geogràfica de les principals tipologies turístiques.
 - 1.2.1. Factors que influeixen en la localització espacial segons el tipus de turisme de la zona.
 - 1.2.2. Factors que influeixen en la demanda i la seva incidència.
 - 1.2.3. Avantatges i inconvenients del desenvolupament turístic d'una zona.
 - 1.3. Tendències de les tipologies turístiques nacionals.
 - 1.4. Tendències de les tipologies turístiques internacionals.
 - 1.5. El turisme rural: tipologies i tendències.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF2.- Tipologies i tendències turístiques (20 hores)					
Activitats		RA	Continguts	Avaluació	
d'Ensenyament i Aprenentatge				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes magistrals	10 h				Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics

Descripció	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins les tipologies i tendències turístiques (tipologies turístiques, localització geogràfica de les principals tipologies turístiques, avantatges i inconvenients del desenvolupament turístic d'una zona, tipologies i tendències del turisme rural).</i>	1	1.1 1.3 1.4 1.5 1.8	1.1 1.3 1.4 1.8	inclosos dins les tipologies i tendències turístiques.
A2- Exposició dels estudiants		5 h			
Descripció	<i>Recerca de rutes turístiques que s'han creat a partir de la demanda sorgida arran d'una tipologia concreta de turisme. Activitat grupal. Exposició oral amb una durada de 30 minuts màxim per grup.</i>	1	1.2	1.2 1.3 1.7	Muntatge d'una presentació amb <i>power point</i> i presentació oral a l'aula davant els companys. Es valorarà la capacitat de recerca d'informació, d'expressió oral, presentació ordenada d'idees...
A2- Exposició dels estudiants		5 h			
Descripció	<i>Recerca d'informació i exposició oral sobre els avantatges i inconvenients del desenvolupament turístic d'una zona i proposta de solucions més sostenibles.</i>	1	1.3 1.4	1.4 1.5 1.6	Muntatge d'una presentació amb <i>power point</i> i presentació oral a l'aula davant els companys. Es valorarà la capacitat de recerca d'informació, d'expressió oral, presentació ordenada d'idees...

c) Metodologia de la unitat formativa

El professor realitzarà una avaluació diagnòstica per tal de conèixer les condicions de les que parteix cada alumne/a (el que sap, el que no sap i el que creu saber). Durant el procés formatiu comprovarà si l'alumne/a aconsegueix els objectius i prendrà les accions correctores si fos necessari. Es tindran en compte les necessitats dels alumnes atenent les diferències individuals en tutories. D'altra banda, l'alumnat haurà de participar activament a les classes i mostrar en tot moment una actitud positiva.

Les activitats es duran a terme mitjançant classes magistral amb el suport de *power point*, estudi de casos concrets mitjançant la descripció d'una situació real, desenvolupament total de temes per part dels alumnes on s'analitza una idea a través de la recerca d'informació via Internet, articles de premsa o revistes especialitzades i consulta de bibliografia a la biblioteca del centre.

Els alumnes realitzaran activitats de manera individual i d'altres en grups de 3 o 4 persones per tal d'afavorir la seva capacitat d'autonomia, el treball en equip i l'autoaprenentatge.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Per superar la unitat formativa l'alumne/a haurà de passar una prova escrita on s'avaluarà la RA. La prova constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtenir, com a mínim, un cinc.

La nota final de la unitat formativa s'obtéindrà a partir del següent càlcul: la prova escrita representarà un 50% de la nota final i els dos treballs i exposicions orals en grup un 25% cada un d'ells. Per tal de poder realitzar la nota final de la unitat formativa caldrà tenir la prova escrita aprovada amb un cinc. Cal dir que la nota final de la unitat formativa, un cop realitzat aquest càlcul, pot augmentar o disminuir en funció de l'assistència obligatòria a les classes magistrals així com el comportament i participació a l'aula (2,5 punts de fluctuació).

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Activitat 3	Observacions
RA1	Prova escrita	Treball i exposició oral en grup	Treball i exposició oral en grup	Assistència i comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
TOTAL = 1	0,50	0,25	0,25	

El comportament a l'aula serà avaluat tenint en compte els següents paràmetres: està prohibit menjar/mastegar xicle durant les classes magistrals; no es permet l'ús del mòbil durant les classes magistrals; no s'admetran faltes de respecte vers els companys o el professor/a; no està permès l'ús de l'ordinador en les classes magistrals (si en el cas de treballs grupals, recerca d'informació...) així com qualsevol altre acte que pugui posar en perill el correcte desenvolupament de les classes. L'incompliment d'un o varis d'aquests aspectes donarà lloc a una disminució de la nota final de la unitat formativa i, en cas reiteratiu, a l'expulsió de l'aula.

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 03/06/2019 al 14/06/2019) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtindre, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtindre en segona convocatòria serà de 5.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es duran a terme a l'aula teòrica del centre. Per a la recerca d'informació els alumnes podran fer ús del fons documental de la biblioteca del centre així com de l'aula d'informàtica.

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...).

Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix i pissarra amb rotuladors.

Bibliografia

Estructura del mercado turístico. **Editorial Síntesis. Jordi Montaner Montejano.**

Guia de l'estudiant_2018/19_ CFS Gestió d'Allotjaments. Curs 1

El turismo. Teoría y práctica. **Editorial Síntesis. Chris Cooper, John Fletcher, Alan Fyall y David Gilbert.**
Turismo y patrimonio industrial. **Editorial Síntesis. Carlos J. Pardo Abad.**

UF 3. L'oferta i la demanda turística (59 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. Analitza l'oferta turística caracteritzant els seus principals components, així com els canals d'intermediació i de distribució.

Criteris d'avaluació:

- 1.1. Defineix l'oferta turística, els seus elements i l'estructura bàsica de la mateixa.
- 1.2. Caracteritza els canals d'intermediació turística, així com els nous sistemes de distribució.
- 1.3. Diferencia les empreses d'allotjaments turístics segons la seva tipologia i característiques bàsiques.
- 1.4. Identifica els diferents mitjans de transport de caràcter turístic i els serveis lligats a ells.
- 1.5. Caracteritza l'oferta complementària.

2. Caracteritza la demanda turística relacionant els diferents factors i elements que la motiven, així com les seves tendències actuals.

Criteris d'avaluació:

- 2.1. Conceptualitza i determina els factors de la demanda turística.
- 2.2. Classifica els clients per la seva tipologia i nacionalitat.
- 2.3. Descric els diferents elements externs que influeixen en l'elasticitat de la demanda.
- 2.4. Caracteritza les principals motivacions de la demanda turística.
- 2.5. Caracteritza l'estacionalització de la demanda i tècniques de desestacionalització.
- 2.6. Analitza la metodologia de compra segons el tipus de clientela.
- 2.7. Investiga les tendències actuals de la demanda, així com els mercats emergents.
- 2.8. Caracteritza la demanda turística de l'allotjament rural i analitza la metodologia de compra segons el tipus de clientela tot classificant els clients per la seva tipologia i nacionalitat.

Continguts:

1. Anàlisi de l'oferta turística:

- 1.1. L'oferta turística: elements i estructura bàsica.
- 1.2. Empreses d'allotjaments turístics. Les empreses de turisme rural.
- 1.3. La intermediació turística.
 - 1.3.1. Canals de distribució.
 - 1.3.2. Sistemes de distribució.
- 1.4. Els mitjans de transport turístics.
- 1.5. L'oferta complementària.

2. Caracterització de la demanda turística:

- 2.1. Factors que influeixen en el comportament del consumidor.
- 2.2. Tipologies de consumidors.
- 2.3. Elements externs que influeixen en l'elasticitat de la demanda turística.
- 2.4. Motivacions de la demanda turística. Estacionalitat de la demanda i accions de desestacionalització.
- 2.5. Tendències actuals de la demanda turística.
- 2.6. Valoració de la importància de conèixer la clientela com a element dinamitzador de la demanda.
- 2.7. Caracterització de la demanda turística de l'allotjament rural.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF3.- L'oferta i la demanda turística (59 hores)					
Activitats		RA	Continguts	Avaluació	
d'Ensenyament i Aprenentatge				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes magistrals	45 h			1	Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics

Descripció	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins l'oferta i la demanda turística (l'oferta turística, empreses d'allotjament turístic, mitjans de transport, oferta complementària, la demanda turística, motivacions de la demanda turística, estacionalització de la demanda, tendències actuals de la demanda).</i>	1		2.2	inclosos dins l'oferta i la demanda turística.	
		2	1 2	2.3 2.4 2.5 2.8		
A-2 Exposició dels estudiants		8 h	1	1.2 1.4 1.5	1.3 1.4 1.5	Muntatge d'una presentació amb <i>power point</i> i presentació oral a l'aula davant els companys. Es valorarà la capacitat de recerca d'informació, d'expressió oral, presentació ordenada d'idees...
Descripció	<i>Recerca d'informació en grups de 3 o 4 persones de l'oferta turística a la ciutat de Barcelona per districtes (allotjaments turístics, mitjans de transport turístics, oferta complementària...). Exposició oral amb una durada de 30 minuts màxim per grup.</i>					
A2- Anàlisi/estudi de casos		6 h	2	2.5	2.7	Es valorarà la capacitat de recerca d'informació, autonomia dels alumnes, capacitat de síntesis...
Descripció	<i>Recerca d'informació sobre les tendències actuals de la demanda turística. Que cerquen els turistes que ens visiten.</i>					

c) Metodologia de la unitat formativa

El professor realitzarà una avaluació diagnòstica per tal de conèixer les condicions de les que parteix cada alumne/a (el que sap, el que no sap i el que creu saber). Durant el procés formatiu comprovarà si l'alumne/a aconsegueix els objectius i prendrà les accions correctores si fos necessari. Es tindran en compte les necessitats dels alumnes atenent les diferències individuals en tutories. D'altra banda, l'alumnat haurà de participar activament a les classes i mostrar en tot moment una actitud positiva.

Les activitats es duran a terme mitjançant classes magistral amb el suport de *power point*, estudi de casos concrets mitjançant la descripció d'una situació real, desenvolupament total de temes per part dels alumnes on s'analitza una idea a través de la recerca d'informació via Internet, articles de premsa o revistes especialitzades i consulta de bibliografia a la biblioteca del centre i la visualització de material audiovisual.

Els alumnes realitzaran activitats de manera individual i d'altres en grups de 3 o 4 persones per tal d'afavorir la seva capacitat d'autonomia, el treball en equip i l'auto aprenentatge.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Per superar la unitat formativa l'alumne/a haurà de passar una prova escrita on s'avaluaran totes les RA (RA1-RA2). La prova constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtenir, com a mínim, un cinc.

La nota final de la unitat formativa s'obtéindrà a partir del següent càlcul: la prova escrita representarà un 75% de la nota final i el 25% el treball i exposició oral en grup. Per tal de poder realitzar la nota final de la unitat formativa caldrà tenir la prova escrita aprovada amb un cinc. Cal dir que la nota final de la unitat formativa, un cop realitzat aquest càlcul, pot augmentar o disminuir en funció de l'assistència obligatòria a les classes magistrals així com el comportament i participació a l'aula (2,5 punts de fluctuació).

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Activitat 3	Observacions
RA1	Prova escrita	Treball en grup i exposició oral (oferta turística ciutat de Barcelona)	Exercicis pràctics a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Assistència i comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
RA2	Prova escrita	Debat tendències actuals de la demanda turística	Exercicis pràctics a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Assistència i comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
TOTAL = 1	0,75	0,25		

El comportament a l'aula serà avaluat tenint en compte els següents paràmetres: està prohibit menjar/mastegar xicle durant les classes magistrals; no es permet l'ús del mòbil durant les classes magistrals; no s'admetran faltes de respecte vers els companys o el professor/a; no està permès l'ús de l'ordinador en les classes magistrals (si en el cas de treballs grupals, recerca d'informació...) així com qualsevol altre acte que pugui posar en perill el correcte desenvolupament de les classes. L' incompliment d'un o varis d'aquests aspectes donarà lloc a una disminució de la nota final de la unitat formativa i, en cas reiteratiu, a l'expulsió de l'aula.

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 03/06/2019 al 14/06/2019) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori

contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtenir, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtenir en segona convocatòria serà de 5.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es duran a terme a l'aula teòrica del centre. Per a la recerca d'informació els alumnes podran fer ús del fons documental de la biblioteca del centre així com de l'aula d'informàtica.

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...).

Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix i pissarra amb rotuladors.

Bibliografia

Estructura del mercado turístico. **Editorial Síntesis. Jordi Montaner Montejano.**

Manual de gestión de producción de alojamiento y restauración. **Editorial Síntesis. Albert Blasco.**

Empresas y organizaciones turísticas. **Editorial Pirámide. Cristóbal Casanueva Rocha y María Ángeles Gallego Águeda.**

Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes. **Editorial Paraninfo. Carlos Enrique Jiménez Abad.**

Turismo y transporte. **Editorial Síntesis. Albert Blasco.**

Servicio de atención al cliente en restauración. **Editorial Síntesis. Jordi Bachs y Roser Vives.**

Manual práctico de restauración. **Editorial Paraninfo. Jesús Felipe Gallego.**

Webgrafia

www.transcantabrico.com

www.trenesturisticosdelnorte.com

www.msccruceros.es

www.royalcaribbean.com

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic superior en Gestió d'Allotjaments Turístics	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Recepció i reserves	CODI: codi_MP
HORES TOTALS: 198 hores	HLLD: 33

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Organització del departament de recepció	25+11	36	19/09/18	15/11/18
UF 2: Gestió de reserves	60+11	71	19/11/18	08/03/19
UF 3: Procediments de recepció	60	60	11/03/19	03/05/19
UF 4: Sistemes de seguretat	20+11	31	06/05/19	27/05/19

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

L'alumne haurà d'assumir els conceptes teòrics que s'explicaran a classes magistrals on el professor transmetrà els diferents continguts del mòdul, a més de dirigir activitats de treball en equip on els alumnes hauran de posar en pràctica, demostrant haver assolit els conceptes esmentats. Les classes magistrals es recolzaran amb un power point.

Es dissenyaran una sèrie d'activitats, algunes en equip i altres individuals, que seran avaluatives i amb les que els alumnes demostraran l'assoliment dels resultats d'aprenentatge que es proposen a cada unitat formativa.

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

Per superar el mòdul professional cal superar les 4 unitats formatives que estan distribuïdes de la següent manera. La qualificació del mòdul professional s'obté segons la següent ponderació:

$$QMP = 0,20.Quf1+0,20.Quf2+0,40.Quf3+0,20Quf4$$

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

Les classes magistrals es portaran a terme a l'aula teòrica assignada pel centre. També s'utilitzarà puntualment l'aula 72, dotada d'equipament informàtic. S'organitzaran visites i activitats fora del centre que dependran de l'ajustament d'agendes de fires i visites a hotels, agències o oficines d'informació turística.

Hi ha una bibliografia bàsica que serà facilitada als alumnes el primer dia de classe. Cal tenir present que alguns dels llibres que es recomanen a la bibliografia estaran en llengua anglesa, de manera que l'alumne ha de ser capaç de treballar amb textos científics en aquesta llengua.

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES.

UF 1. Organització del departament de recepció (36 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. Supervisa el departament de recepció analitzant-ne l'organització segons el tipus d'establiment turístic, el personal disponible, el tipus de clientela, l'ocupació i la rendibilitat.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Descriu els objectius, les funcions i les tasques pròpies del departament i subdepartaments de recepció, de reserves i de consergeria.
- 1.2 Explica criteris d'organització departamental en funció de la tipologia de l'establiment, dels objectius empresarials, de la segmentació de l'oferta i de la funcionalitat.
- 1.3 Determina les fonts d'informació interna i externa necessàries per al funcionament del departament.
- 1.4 Justifica els processos propis del departament i dels subdepartaments de recepció, reserves i consergeria que puguin resultar adequats per aconseguir la millor eficàcia en la prestació dels serveis.
- 1.5 Identifica i justifica els elements materials i la seva distribució en les àrees de recepció, reserves i consergeria amb criteris d'ergonomia i de fluïdesa de treball, en funció dels diferents tipus i característiques dels establiments d'allotjament.
- 1.6 Enumera els factors que determinen les necessitats de personal, en funció del tipus d'establiment, clientela i ocupació.
- 1.7 Opera amb aplicacions informàtiques pròpies de la gestió de recepció, reserves i consergeria.
- 1.8 Estableix i supervisa els protocols d'intercanvi d'informació en els canvis de torn entre el personal del departament.

Continguts

1. Organització del departament de recepció en funció de la tipologia de l'establiment i la seva adaptació al context:
 - 1.1 Estructura organitzativa i funcional: organigrames.
 - 1.2 Objectius, funcions i tasques del departament de recepció.
 - 1.3 Diferenciació dels objectius de cada subdepartament.
2. Organització i control dels recursos humans del departament de recepció:
 - 2.1 Establiment de plans de treball i prioritat de tasques.
 - 2.2 Determinació de les necessitats de personal.
 - 2.3 Compliment dels objectius de productivitat.
 - 2.4 Assignació de torns i tasques de treball.

- 2.5 Integració del personal en el grup.
- 2.6 Dinamització de reunions.
- 3. Gestió de recursos materials i econòmics.
- 4. Descripció de les relacions del/la cap de recepció amb altres caps de departaments i amb la direcció de l'establiment d'allotjament turístic:
 - 4.1 Mecanismes i eines de coordinació interdepartamental.
 - 4.2 Circuits administratius del departament de recepció: tipus d'informació i documents interns i externs que es generen en el marc de les estructures i relacions interdepartamentals.
- 5. Aplicació de programes informàtics de gestió hotelera en la gestió del departament de recepció.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF1.- Organització del departament de recepció (36 hores)					
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instrumentos d'Avaluació
A1- Actualitat turística_1		1	1 - 5	1.1-1.8	- Presentació, a final del curs, d'un dossier de premsa amb el recull de totes les notícies exposades.
8 h	<i>L'alumne ha de buscar i portar setmanalment una notícia de premsa relacionada amb el sector turístic. A classe faran una explicació personalitzada de la notícia i després es comentarà amb la resta d'alumnes i el professor.</i>				
A2- Classes magistrals_2		1	1 - 5	1.1-1.8	- Examen dels continguts explicats pel professor. - Presentació d'un treball relacionat amb els coneixements adquirits.
20 h	<i>El professor amb el recolzament d'un power point, transmetrà els diferents continguts de l'assignatura.</i>				
A3- Roll Play_3		1	1 - 5	1.1-1.8	- El professor avaluarà l'activitat segons les indicacions donades. Es valorarà l'ús d'idiomes i de vestuari o decoració que s'assimili al màxim a un hotel.
8 h	<i>Els alumnes han de representar algunes situacions de les explicades a classe per el professor, de manera que es posin en pràctica els coneixements adquirits a cada unitat formativa. Per això es faran dos grups i cadascun d'ells tindrà llibertat per organitzar-se en funció de les qualitats de cada alumne.</i>				

A4- Vídeo Recepció_4		3 h	1	1 - 5	1.1-1.8	- El professor avaluarà l'activitat en un debat sobre el tema que sorgirà amb els temes exposats al vídeo.
Descripció	Visualització d'un vídeo en el que es descriuen les possibles situacions que es poden produir dins del Departament de Recepció i si aquestes son correctes o incorrectes.					

(1) Anàlisi/estudi de casos; (2) Aprenentatge basat en problemes (PBL); (3) Altres; (4) Assistència a actes externs; (5) Cerca d'informació; (6) Classes Expositives; (7) Classes participatives; (8) Debat; (9) Elaboració de treballs; (10) Exposició dels estudiants; (11) Lectura/Comentari de textos; (12) Pràctiques en empreses/institucions; (13) Prova d'avaluació; (14) Resolució d'exercicis; (15) Seminari; (16) Sortida de camp; (17) Simulacions; (18) Treball en equip; (19) Tutories; (20) Visionat/audició de documents.

c) Metodologia de la unitat formativa

La metodologia que s'utilitzarà serà la unió de varies activitats. Les activitats que formen part de cada unitat formativa son les classes magistrals que donarà el professor, les activitats pràctiques que hauran de realitzar els alumnes i un treball en equip que els alumnes hauran de realitzar per cada unitat formativa, sempre segons les instruccions que donarà el professor.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

L'avaluació de la unitat formativa serà una suma de les notes obtingudes amb totes les activitats plantejades: Superar un examen escrit sobre els continguts rebuts a les classes magistrals per tal de comprovar que l'alumne ha adquirit els coneixements bàsics de la unitat formativa, l'examen serà tipus test amb 20 preguntes amb opció de multireposta (A, B, C i D), 20 preguntes amb opció de V o F i una pregunta oberta de desenvolupament. Els alumnes hauran de representar un *roll-play* amb les tasques pròpies del departament, segons cada unitat formativa, i segons les instruccions que els donarà el professor. També hi haurà una valoració de la presentació del dossier de premsa que han de fer els alumnes, fet que els ajudarà a millorar la nota i demostrar el treball setmanal de tractar l'actualitat turística.

L'alumne que no superi amb un 5 (com a mínim) la unitat formativa haurà de fer una recuperació a la Segona Convocatòria. Per tal de recuperar-la haurà de superar un examen escrit, del mateix estil del que no haurà superat a la Primera Convocatòria, sobre els coneixements generals de la unitat formativa.

UF1: Organització del departament de recepció				
	Activitat1	Activitat2	Activitat3	Observacions
RA: Supervisa el departament de recepció analitzant-ne l'organització segons el tipus d'establiment turístic, el personal disponible, el tipus de clientela, l'ocupació i la rendibilitat.	Examen continguts explicats pel professor (60%)	Roll Play (10%)	Treball vídeos (5%)	Comportament i actitud (25%)

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es portaran a terme a l'aula teòrica que assigni el centre amb l'ajuda d'un ordinador i una pantalla on els alumnes podran seguir les explicacions del professor. També s'utilitzarà puntualment l'aula 72, dotada d'equipament informàtic. En alguns casos, el professor portarà a classe tot tipus de fulletons informatius de diferents hotels per tal que els alumnes es familiaritzin amb la documentació pròpia dels establiments hotelers.

Bibliografia

López García, S. (2000) *Recepción y Atención al Cliente*. Ed. Thomson-Paraninfo.
Mesalles Canals, Ll. (2010) *Hotel Control*. Ed. Laertes.
Navarro Ureña, A. (2008) *Recepción Hotelera y Atención al Cliente*. Ed. Paraninfo.
Piedras, P. (2005) *Dirigir hoteles... esa difícil partitura*. Ed. Universidad de Sevilla.
Vallen, G.K.; Vallen, J. (2005) *Check-in, Check-out, Managing Hotel Operations*. Ed. Pearson Prentice Hall.

Webgrafia

Gremi d'Hotels de Barcelona: <http://www.barcelonahotels.es>
Organització Mundial del Turisme: www.wto.com

UF 2. Gestió de reserves (71 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. Optimitza l'ocupació de l'establiment caracteritzant-la i aplicant-hi diferents sistemes i tipus de reserves.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Descriu els objectius, les funcions i les tasques pròpies del subdepartament de reserves.
- 1.2 Identifica l'oferta dels establiments d'allotjament turístic.
- 1.3 Aplica els diferents procediments de reserves segons el tipus de clientela o la font de les reserves.
- 1.4 Interpreta els diferents contractes i condicions negociats amb els clients i les fonts de les reserves aplicant-hi la normativa vigent.
- 1.5 Identifica els diferents preus i tarifes, aspectes legals i garanties exigibles.
- 1.6 Opera amb sistemes de gestió de les reserves dissenyant preus i tarifes segons el tipus de clientela, la font de reserva o el nivell d'ocupació.
- 1.7 Recull, registra i arxiva les reserves rebudes, emprant les aplicacions informàtiques de reserves.
- 1.8 Modifica o anul·la reserves d'acord amb les peticions dels clients o de les fonts de reserves, aplicant-hi les penalitzacions pertinents segons els casos.
- 1.9 Supervisa els nivells de reserva i ocupació previstos establint protocols de correcció de les desviacions segons les previsions d'ocupació.
- 1.10 Identifica la documentació generada per les reserves per a la seva comunicació a la resta de departaments i el seu tractament posterior.
- 1.11 Elabora i actualitza la planificació de l'ocupació de l'establiment turístic.

Continguts

1. Objectius, funcions i tasques del subdepartament de reserves.
2. L'oferta i els establiments d'allotjament turístic: unitats d'allotjament, serveis i complements.
3. Normativa legal sobre preus, garanties i reserves.
4. Operativa de reserves:
 - 4.1 Concepte i tipus.
 - 4.2 Fonts de les reserves.
 - 4.3 Procediment de presa de reserves: individuals, grups.
 - 4.4 Sistemes informàtics: eines específiques, mitjans ofimàtics, eines telemàtiques web i sistemes de distribució global GDS.
 - 4.5 Planificació i control de l'ocupació. Sobreocupació. Càlcul de ràtios d'ocupació i sobrerreserva (overbooking).
 - 4.6 Cancel·lacions, modificacions i penalitzacions.
 - 4.7 Documentació de reserves. Gestió i informació interdepartamental. Arxiu històric de reserves.
5. Disseny de tarifes segons les fonts de reserves, clients i nivell d'ocupació:
 - 5.1 Tipologies de tarifes. Preus nets i comissionables. Contingents.
 - 5.2 Venda amb tarifes variables: tramitació per demanda (Yield management) i ingrés per habitació disponible RevPar (Revenue Per Available Room).
6. Contractes d'allotjament. Negociació.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 2. Gestió de reserves (71 hores)					
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Actualitat turística_1 16 h		1	1 - 6	1.1-1.4	- Presentació, a final del curs, d'un dossier de premsa amb el recull de totes les notícies exposades.
Descripció	<i>L'alumne ha de buscar i portar setmanalment una notícia de premsa relacionada amb el sector turístic. A classe faran una explicació personalitzada de la notícia i després es comentarà amb la resta d'alumnes i el professor.</i>				
A2- Classes magistrals_2 45 h		1	1 - 6	1.1-1.4	- Examen de continguts - Presentació d'un treball relacionat amb els coneixements adquirits.
Descripció	<i>El professor amb el recolzament d'un power point, transmetrà els diferents continguts de cada unitat formativa.</i>				

A3- Rol Play_3		10 h	1	1 - 6	1.1-1.11	- El professor avaluarà l'activitat segons les indicacions donades amb suficient temps, i els alumnes representaran les diferents situacions a plantejar. Es valorarà l'ús d'idiomes i de vestuari o decoració que s'assimili al màxim a un hotel.
Descripció	Els alumnes han de representar algunes situacions de les explicades a classe per el professor, de manera que es posin en pràctica els coneixements adquirits a cada unitat formativa. Per això es faran dos grups i cadascun d'ells tindrà llibertat per organitzar-se en funció de les qualitats de cada alumne.					

(1) Anàlisi/estudi de casos; (2) Aprenentatge basat en problemes (PBL); (3) Altres; (4) Assistència a actes externs; (5) Cerca d'informació; (6) Classes Expositives; (7) Classes participatives; (8) Debat; (9) Elaboració de treballs; (10) Exposició dels estudiants; (11) Lectura/Comentari de textos; (12) Pràctiques en empreses/institucions; (13) Prova d'avaluació; (14) Resolució d'exercicis; (15) Seminari; (16) Sortida de camp; (17) Simulacions; (18) Treball en equip; (19) Tutories; (20) Visionat/audició de documents.

c) Metodologia de la unitat formativa

La metodologia que s'utilitzarà serà la unió de varies activitats. Les activitats que formen part de cada unitat formativa son les classes magistrals que donarà el professor, les activitats pràctiques que hauran de realitzar els alumnes y d'un treball en equip que els alumnes hauran de realitzar per cada unitat formativa i sempre segons les instruccions que donarà el professor.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

L'avaluació de la unitat formativa serà una suma de les notes obtingudes amb totes les activitats plantejades: Superar un examen escrit sobre els continguts rebuts a les classes magistrals per tal de comprovar que l'alumne ha adquirit els coneixements bàsics de la unitat formativa, l'examen serà tipus test amb 20 preguntes amb opció de multireposta (A, B, C i D), 20 preguntes amb opció de V o F i una pregunta oberta de desenvolupament. Els alumnes hauran de representar un *roll-play* amb les tasques pròpies del departament, segons cada unitat formativa, i segons les instruccions que els donarà el professor. També hi haurà una valoració de la presentació del dossier de premsa que han de fer els alumnes, fet que els ajudarà a millorar la nota i demostrar el treball setmanal de tractar l'actualitat turística.

L'alumne que no superi amb un 5 (com a mínim) la unitat formativa haurà de fer una recuperació a la Segona Convocatòria. Per tal de recuperar-la haurà de superar un examen escrit, del mateix estil del que no haurà superat a la Primera Convocatòria, sobre els coneixements generals de la unitat formativa.

UF2: Gestió de reserves				
	Activitat1	Activitat2	Activitat3	Observacions
RA: Optimitza l'ocupació de l'establiment caracteritzant-la i aplicant-hi diferents sistemes i tipus de reserves	Examen continguts explicats pel	Roll Play (15%)		Comportament i actitud (25%)

	professor (60%)			
--	--------------------	--	--	--

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es portaran a terme a l'aula 61 del centre amb l'ajuda d'un ordinador i una pantalla on els alumnes podran seguir les explicacions del professor. També s'utilitzarà puntualment l'aula 72, dotada d'equipament informàtic. En alguns casos, el professor portarà a classe tot tipus de fulletons informatius de diferents hotels per tal que els alumnes es familiaritzin amb la documentació pròpia dels establiments hotelers.

Bibliografia

López García, S. (2000) *Recepción y Atención al Cliente*. Ed. Thomson-Paraninfo.
 Mesalles Canals, Ll. (2010) *Hotel Control*. Ed. Laertes.
 Navarro Ureña, A. (2008) *Recepción Hotelera y Atención al Cliente*. Ed. Paraninfo.
 Piedras, P. (2005) *Dirigir hoteles... esa difícil partitura*. Ed. Universidad de Sevilla.
 Vallen, G.K.; Vallen, J. (2005) *Check-in, Check-out, Managing Hotel Operations*. Ed. Pearson Prentice Hall.

Webgrafia

Gremi d'Hotels de Barcelona: <http://www.barcelonahotels.es>
 Organització Mundial del Turisme: www.wto.com

UF 3. Procediments de recepció (60 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. Formalitza les operacions prèvies i simultànies a l'entrada dels clients analitzant-les i aplicant-hi les tasques associades.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Obté llistats d'arribades previstes a partir de les reserves registrades, amb antelació a l'arribada dels clients.
- 1.2 Estableix els protocols a seguir en cas de sobrerreserva o sobreocupació, complint la normativa legal vigent i tenint en compte els criteris de rendibilitat econòmica.
- 1.3 Justifica l'assignació prèvia d'unitats d'allotjament a les reserves rebudes, tenint en compte les peticions dels clients, la disponibilitat del tipus d'allotjament i els criteris de funcionalitat.

- 1.4 Descriu relacions interdepartamentals, prèvies i simultànies a l'entrada dels clients, amb el departament de pisos, la cuina, la sala i tots els altres que, per les característiques de l'establiment turístic, ho requereixin.
 - 1.5 Identifica i emplena tots els documents relatius al registre de clients a l'entrada a l'establiment, amb o sense reserva prèvia, utilitzant aplicacions informàtiques.
 - 1.6 Identifica els diferents mètodes de registre anticipat de clients.
 - 1.7 Emet les acreditacions i elements d'accés a les unitats d'allotjament, així com les ordres d'atencions especials, si escau.
 - 1.8 Especifica els diferents tipus d'informació que els clients necessiten a l'arribada a l'establiment.
 - 1.9 Aplica els protocols de trasllat i instal·lació de l'equipatge i d'acompanyament dels clients a la unitat d'allotjament.
 - 1.10 Compleix la normativa legal vigent relativa als diferents serveis, característiques, preus i reserves dels establiments d'allotjament turístic.
2. Controla i presta el servei de recepció durant l'estada dels clients analitzant-lo i aplicant-hi les operacions derivades d'aquesta fase.

criteris d'avaluació

- 2.1 Elabora els llistats d'ocupació per unitat d'allotjament, de clients i d'ocupació total.
 - 2.2 Opera amb els mitjans informàtics i de telecomunicacions relatius al departament de recepció.
 - 2.3 Gestiona el quadre (rack) d'habitacions manualment o per mitjans informàtics segons les característiques tècniques de l'establiment.
 - 2.4 Estableix els protocols d'actuació en els canvis d'estatus de l'estada o en demandes especials, sempre sota petició dels clients.
 - 2.5 Especifica la informació a transmetre als clients en cas de modificacions en l'estatus de l'estada contractada que comporti una modificació de la valoració econòmica.
 - 2.6 Descriu els procediments necessaris a l'hora de complir les demandes dels clients (canvi d'unitat d'allotjament, manteniment, extres).
 - 2.7 Identifica els processos propis de la recepció.
 - 2.8 Caracteritza els processos propis de la consergeria: correspondència, missatgeria, telecomunicacions, despertador, canvi de moneda estrangera, lloguer de caixes de seguretat, reserva de serveis en altres establiments, lloguer de vehicles, venda de petits articles, emissió de noves acreditacions o elements d'accés a les unitats d'allotjament i control d'accés a les instal·lacions.
 - 2.9 Enregistra els consums diaris o extres dels clients utilitzant mitjans informàtics.
3. Controla i presta serveis durant la sortida dels clients descrivint les diferents fases i aplicant-hi els procediments estandarditzats.

criteris d'avaluació

- 3.1 Elabora llistats de sortida per unitat d'allotjament i de clients.
- 3.2 Aplica els mètodes d'informació predeterminats per comunicar als diferents departaments la sortida dels hostes en una data determinada.
- 3.3 Valora econòmicament l'estada i, si escau, consums i extres dels clients, utilitzant els mitjans informàtics.
- 3.4 Emplena els documents legals i formals relatius a la facturació dels clients.

- 3.5 Explica i opera amb els diferents sistemes de pagament que accepten els establiments d'allotjament turístic.
- 3.6 Aplica la normativa legal i els sistemes de seguretat de garantia de pagament.
- 3.7 Descriu els processos d'arxivament i custòdia de tota la documentació relativa a l'estada i sortida dels clients.
- 3.8 Calcula i realitza l'arqueig de caixa en els canvis de torn i el tancament diari.
- 3.9 Reconeix les variables que influeixen en la política de crèdit, tenint en compte els possibles riscos.
- 3.10 Identifica els processos relatius a la postestada dels clients.

Continguts

1. Formalització d'operacions prèvies i simultànies a l'entrada dels clients:
 - 1.1 Control de la disponibilitat de les unitats d'allotjament: llistats operatius, planificació (planning) i altres documents de control.
 - 1.2 Gestió de l'ocupació: tractament dels no-presentats (no-show) i protocols de la sobrerreserva (overbooking) aplicant la normativa legal vigent.
 - 1.3 Preassignació d'unitats d'allotjament: criteris de funcionalitat.
 - 1.4 Procediments d'admissió de clients amb o sense reserves, aplicant la normativa legal vigent. Registre i fitxer de clients. Documentació relativa a l'entrada dels clients. Aplicació de programes informàtics en la gestió.
 - 1.5 Informació a l'arribada dels clients: informació interna i externa de l'establiment.
 - 1.6 Serveis auxiliars: el grum.
 - 1.7 Informació interdepartamental derivada del procés d'acollida.
2. Control i realització d'operacions originades durant l'estada dels clients:
 - 2.1 Llistats d'ocupació.
 - 2.2 El quadre d'habitacions (room rack). El val (slip).
 - 2.3 Modificació dels serveis contractats a petició dels clients o per exigències de l'establiment.
 - 2.4 Procediments i serveis de recepció i consergeria durant l'estada dels clients.
 - 2.4.1 Serveis de consergeria: correspondència, servei de claus, missatgeria, despertador, canvi de moneda, lloguer de caixes fortes, reserves o venda de serveis externs o interns, venda de petits articles, garatge i documentació, entre d'altres.
 - 2.4.2 Control de clients: sistemes i normes.
 - 2.4.3 Empatia en la prestació de serveis.
 - 2.5 Registre i valoració de consums.
 - 2.5.1 Comptes de facturació i diari de producció.
 - 2.5.2 Auditoria nocturna i facturacions de seguretat.
 - 2.6 Aplicació de programes informàtics de gestió hotelera en els processos de servei del departament de recepció.
3. Control i realització d'operacions relatives a la sortida dels clients:
 - 3.1 Llistats de sortida i informació als departaments afectats.
 - 3.2 Diagrama del procés de facturació.
 - 3.3 Diligència en les operacions i en els sistemes de cobrament.
 - 3.3.1 Operativa prèvia.
 - 3.3.2 Càrrecs i abonaments.
 - 3.3.3 Cobrament en efectiu i en targeta. Xec de viatge (traveler's check).
 - 3.3.4 Invitacions. Gratuïtats.
 - 3.3.5 Cobrament de contractes d'allotjament. Polítiques de crèdit i de riscos associats.
 - 3.3.6 Liquidació de comissions.

- 3.4 Reconeixement i aplicació de la normativa legal relativa al pagament i al cobrament, en general i en el sector turístic en particular.
- 3.5 Documentació i arxiu relatiu a la facturació i al cobrament.
 - 3.5.1 Arxivament de la documentació de la gestió interna: criteris i suport.
- 3.6 Arqueig de caixa i tancament de torns.
- 3.7 Processos de postestada dels clients i valoració des d'un punt de vista comercial i de fidelització.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

Procediments de recepció (60 hores)					
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Actualitat turística activitat_1 8 h		1 2 3	1, 2, 3	1.1 1.4	- Presentació, a final del curs, d'un dossier de premsa amb el recull de totes les notícies exposades.
Descripció	<i>L'alumne ha de buscar i portar setmanalment una notícia de premsa relacionada amb el sector turístic. A classe faran una explicació personalitzada de la notícia i després es comentarà amb la resta d'alumnes i el professor.</i>				
A2- Classes magistrals activitat_2 40 h		1 2 3	1, 2, 3	1.1 1.2. 1.3. 1.4.	- Examen de continguts - Presentació d'un treball relacionat amb els coneixements adquirits.
Descripció	<i>El professor amb el recolzament d'un power point, transmetrà els diferents continguts de cada unitat formativa.</i>				
A3- Roll Play_3 8 h		1 2 3	1, 2, 3	1.1 1.2 1.3 1.4 1.5 1.6 1.7 1.8	- El professor avaluarà l'activitat segons les indicacions donades amb suficient temps, i els alumnes representaran les diferents situacions a plantejar. Es valorarà l'ús d'idiomes i de vestuari o decoració que s'assimili al màxim a un hotel.
Descripció	<i>Els alumnes han de representar algunes situacions de les explicades a classe per el professor, de manera que es posin en pràctica els coneixements adquirits a cada unitat formativa. Per això es faran dos grups i cadascun d'ells tindrà llibertat per organitzar-se en funció de les qualitats de cada alumne.</i>				
A4- Visita a un Hotel 4 h		1 2 3	1, 2, 3	1.1 al 1.10 2.1 al 2.9 3.1 al 3.10	- L'alumne haurà de presentar davant del professor una exposició sobre l'hotel de la vista (com si fos un comercial) perquè el professor pugui avaluar-los.
Descripció	<i>Els alumnes acompanyats del professor aniran a visitar un o varis hotels (segons calendari i disponibilitat dels establiments) per tal de veure directament tot allò que han après amb la unitat formativa.</i>				

(1) Anàlisi/estudi de casos; (2) Aprenentatge basat en problemes (PBL); (3) Altres; (4) Assistència a actes externs; (5) Cerca d'informació; (6) Classes Expositives; (7) Classes participatives; (8) Debat; (9) Elaboració de treballs; (10) Exposició dels estudiants; (11) Lectura/Comentari de textos; (12) Pràctiques en empreses/institucions; (13) Prova d'avaluació; (14) Resolució d'exercicis; (15) Seminaris; (16) Sortida de camp; (17) Simulacions; (18) Treball en equip; (19) Tutories; (20) Visionat/audició de documents.

c) Metodologia de la unitat formativa

La metodologia que s'utilitzarà serà la unió de varies activitats. Les activitats que formen part de cada unitat formativa son les classes magistrals que donarà el professor, les activitats pràctiques que hauran de realitzar els alumnes y d'un treball en equip que els alumnes hauran de realitzar per cada unitat formativa i sempre segons les instruccions que donarà el professor.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

L'avaluació de la unitat formativa serà una suma de les notes obtingudes amb totes les activitats plantejades: Superar un examen escrit sobre els continguts rebuts a les classes magistrals per tal de comprovar que l'alumne ha adquirit els coneixements bàsics de la unitat formativa, l'examen serà tipus test amb 20 preguntes amb opció de multireposta (A, B, C i D), 20 preguntes amb opció de V o F i una pregunta oberta de desenvolupament. Els alumnes hauran de representar un *roll-play* amb les tasques pròpies del departament, segons cada unitat formativa, i segons les instruccions que els donarà el professor. També hi haurà una valoració de la presentació del dossier de premsa que han de fer els alumnes, fet que els ajudarà a millorar la nota i demostrar el treball setmanal de tractar l'actualitat turística.

L'alumne que no superi amb un 5 (com a mínim) la unitat formativa haurà de fer una recuperació a la Segona Convocatòria. Per tal de recuperar-la haurà de superar un examen escrit, del mateix estil del que no haurà superat a la Primera Convocatòria, sobre els coneixements generals de la unitat formativa.

UF3: Procediments de recepció				
	Activitat1	Activitat2	Activitat3	Observacions
RA: Formalitza les operacions prèvies i simultànies a l'entrada dels clients analitzant-les i aplicant-hi les tasques associades.	Examen continguts explicats pel professor (60%)	Roll Play (7,5%)	Exposició Visita Hotel (7,5%)	Comportament i actitud (25%)

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es portaran a terme a l'aula 61 del centre amb l'ajuda d'un ordinador i una pantalla on els alumnes podran seguir les explicacions del professor. També s'utilitzarà puntualment l'aula 72, dotada d'equipament informàtic. En alguns casos, el professor portarà a classe tot tipus de fulletons informatius de diferents hotels per tal que els alumnes es familiaritzin amb la documentació pròpia dels establiments hotelers.

Bibliografia

López García, S. (2000) *Recepción y Atención al Cliente*. Ed. Thomson-Paraninfo.
Mesalles Canals, Ll. (2010) *Hotel Control*. Ed. Laertes.
Navarro Ureña, A. (2008) *Recepción Hotelera y Atención al Cliente*. Ed. Paraninfo.
Piedras, P. (2005) *Dirigir hoteles... esa difícil partitura*. Ed. Universidad de Sevilla.
Vallen, G.K.; Vallen, J. (2005) *Check-in, Check-out, Managing Hotel Operations*. Ed. Pearson Prentice Hall.

Webgrafia

Gremi d'Hotels de Barcelona: <http://www.barcelonahotels.es>

Organització Mundial del Turisme: www.wto.com

UF 4. Sistemes de seguretat (20 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. Controla els sistemes de seguretat propis dels establiments d'allotjament turístic, relacionant-ne l'estructura organitzativa i les contingències de seguretat amb els elements i mesures de seguretat aplicables.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Descriu els objectius i funcions dels sistemes de seguretat propis dels establiments d'allotjament turístic.
- 1.2 Identifica les principals contingències que poden produir-se en matèria de seguretat.
- 1.3 Identifica els equips de seguretat i les seves utilitats.
- 1.4 Relaciona l'ús d'aquests equips amb les contingències identificades.
- 1.5 Identifica els elements del sistema de seguretat aplicables segons l'estructura organitzativa.
- 1.6 Descriu els protocols a seguir en relació amb la seguretat dels establiments d'allotjament turístic.
- 1.7 Caracteritza les funcions específiques de seguretat que poden estar distribuïdes en l'organització de cada establiment.
- 1.8 Identifica i elabora normes per a la seguretat dels clients i de les seves pertinences, adequades a l'establiment.

Continguts

1. Concepte de seguretat en l'allotjament:
 - 1.1 Objectius, funcions i tipologies de contingències.
 - 1.2 El servei de seguretat: equips, instal·lacions i formació del personal.
 - 1.3 Identificació i descripció dels procediments i instruments per a la prevenció de riscos. Manual de seguretat.
 - 1.4 Procediments en cas d'emergència. Plans de seguretat i d'emergència.
 - 1.5 Accidents, primers auxilis i pla d'evacuació.
 - 1.6 Seguretat personal dels clients i de les seves pertinences. Robatoris, furts i accidents. Protecció a personalitats.
 - 1.7 Assegurances. Riscos que cobreixen.
 - 1.8 La normativa legal en matèria de seguretat i de prevenció en establiments d'allotjament turístic.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF4: Sistemes de seguretat (20 hores)					
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Actualitat turística activitat_1 5 h		1	1 - 6	1.1 1.4	- Presentació, a final del curs, d'un dossier de premsa amb el recull de totes les notícies exposades.
Descripció	<i>L'alumne ha de buscar i portar setmanalment una notícia de premsa relacionada amb el sector turístic. A classe faran una explicació personalitzada de la notícia i després es comentarà amb la resta d'alumnes i el professor.</i>				
A2- Classes magistrals activitat_2 11 h		1	1 - 6	1.1 1.2. 1.3. 1.4.	- Examen de continguts - Presentació d'un treball relacionat amb els coneixements adquirits.
Descripció	<i>El professor amb el recolzament d'un power point, transmetrà els diferents continguts de cada unitat formativa.</i>				
A2- Roll Play_3 4 h		1	1 - 6	1.1-1.8	- El professor avaluarà l'activitat segons les indicacions donades amb suficient temps, i els alumnes representaran les diferents situacions a plantejar. Es valorarà l'ús d'idiomes i de vestuari o decoració que s'assimili al màxim a un hotel.
Descripció	<i>Els alumnes han de representar algunes situacions de les explicades a classe per el professor, de manera que es posin en pràctica els coneixements adquirits a cada unitat formativa. Per això es faran dos grups i cadascun d'ells tindrà llibertat per organitzar-se en funció de les qualitats de cada alumne.</i>				

(1) Anàlisi/estudi de casos; (2) Aprenentatge basat en problemes (PBL); (3) Altres; (4) Assistència a actes externs; (5) Cerca d'informació; (6) Classes Expositives; (7) Classes participatives; (8) Debat; (9) Elaboració de treballs; (10) Exposició dels estudiants; (11) Lectura/Comentari de textos; (12) Pràctiques en empreses/institucions; (13) Prova d'avaluació; (14) Resolució d'exercicis; (15) Seminaris; (16) Sortida de camp; (17) Simulacions; (18) Treball en equip; (19) Tutories; (20) Visionat/audició de documents.

c) Metodologia de la unitat formativa

La metodologia que s'utilitzarà serà la unió de varies activitats. Les activitats que formen part de cada unitat formativa son les classes magistrals que donarà el professor, les activitats pràctiques que hauran de realitzar els alumnes y d'un treball en equip que els alumnes hauran de realitzar per cada unitat formativa i sempre segons les instruccions que donarà el professor.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

L'avaluació de la unitat formativa serà una suma de les notes obtingudes amb totes les activitats plantejades: Superar un examen escrit sobre els continguts rebuts a les classes magistrals per tal de comprovar que l'alumne ha adquirit els coneixements bàsics de la unitat formativa, l'examen serà tipus test amb 20 preguntes amb opció de multireposta (A, B, C i D), 20 preguntes amb opció de V o F i una pregunta oberta de desenvolupament. Els alumnes hauran de representar un *roll-play* amb les tasques pròpies del departament, segons cada unitat formativa, i segons les instruccions que els donarà el professor. També hi haurà una valoració de la presentació del dossier de premsa que han de fer els alumnes, fet que els ajudarà a millorar la nota i demostrar el treball setmanal de tractar l'actualitat turística.

L'alumne que no superi amb un 5 (com a mínim) la unitat formativa haurà de fer una recuperació a la Segona Convocatòria. Per tal de recuperar-la haurà de superar un examen escrit, del mateix estil del que no haurà superat a la Primera Convocatòria, sobre els coneixements generals de la unitat formativa.

UF4: Sistemes de Seguretat				
	Activitat1	Activitat2	Activitat3	Observacions
RA: Controla els sistemes de seguretat propis dels establiments d'allotjament turístic, relacionant-ne l'estructura organitzativa i les contingències de seguretat amb els elements i mesures de seguretat aplicables.	Examen continguts explicats pel professor (60%)	Roll Play (15%)		Comportament i actitud (25%)

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es portaran a terme a l'aula 61 del centre amb l'ajuda d'un ordinador i una pantalla on els alumnes podran seguir les explicacions del professor. També s'utilitzarà puntualment l'aula 72, dotada d'equipament informàtic. En alguns casos, el professor portarà a classe tot tipus de fulletons informatius de diferents hotels per tal que els alumnes es familiaritzin amb la documentació pròpia dels establiments hotelers.

Bibliografia

López García, S. (2000) *Recepción y Atención al Cliente*. Ed. Thomson-Paraninfo.
Mesalles Canals, Ll. (2010) *Hotel Control*. Ed. Laertes.
Navarro Ureña, A. (2008) *Recepción Hotelera y Atención al Cliente*. Ed. Paraninfo.
Piedras, P. (2005) *Dirigir hoteles... esa difícil partitura*. Ed. Universidad de Sevilla.

Vallen, G.K.; Vallen, J. (2005) *Check-in, Check-out, Managing Hotel Operations*. Ed. Pearson Prentice Hall.

Webgrafia

Gremi d'Hotels de Barcelona: <http://www.barcelonahotels.es>
Organització Mundial del Turisme: www.wto.com

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic superior en Gestió d'Allotjaments	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Gestió del departament de pisos	CODI: codi_MP
HORES TOTALS: 165 hores	HLLD: 33

RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Organització del departament de pisos	20+11	31	19/09/18	06/11/18
UF 2: Gestió d'instal·lacions, equipaments i recursos	17+11	28	06/11/18	21/12/18
UF 3: Supervisió de l'àrea d'allotjament	65	65	08/01/19	23/04/19
UF 4: Bugaderia i llenceria	30+11	41	23/04/19	27/05/19

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

L'alumne haurà d'assumir els conceptes teòrics que s'explicaran a classes magistrals on el professor transmetrà els diferents continguts del mòdul, a més de dirigir activitats de treball en equip on els alumnes hauran de posar en pràctica, demostrant haver assolit els conceptes esmentats.

Es dissenyaran una sèrie d'activitats, algunes en equip i altres individuals, que seran avaluatives i amb les que els alumnes demostraran l'assoliment dels resultats d'aprenentatge que es proposen a cada unitat formativa.

Les classes magistrals es recolzaran amb un power point, que estarà disponible a la intranet del centre.

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

Per superar el mòdul professional cal superar les 4 unitats formatives la qualificació del mòdul professional s'obté segons la següent ponderació:

$$QMP1 = 0,15 \cdot Quf1 + 0,15 \cdot Quf2 + 0,3 \cdot Quf3 + 0,15 \cdot Quf4$$

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

Les classes magistrals es portaran a terme a l'aula teòrica assignada pel centre. També s'utilitzarà puntualment l'aula 72, dotada d'equipament informàtic. S'organitzaran visites i activitats fora del centre que dependran de l'ajustament d'agendes de fires i visites a hotels, agències o oficines d'informació turística.

Hi ha una bibliografia bàsica que serà facilitada als alumnes el primer dia de classe. Cal tenir present que alguns dels llibres que es recomanen a la bibliografia estaran en llengua anglesa, de manera que l'alumne ha de ser capaç de treballar amb textos científics en aquesta llengua.

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES

UF 1. Organització del departament de pisos (31 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. Organitza el departament de pisos justificant la planificació del mateix segons l'establiment, personal disponible, tipus de clients, ocupació i rendibilitat.

1.1. Relaciona diferents models d'organització del departament de pisos amb diferents tipus i modalitats d'establiments.

1.2. Justifica els processos propis del departament de pisos que puguin resultar adequats per aconseguir la major eficàcia en la prestació dels serveis.

1.3. Identifica i justifica els elements materials i la seva distribució segons criteris d'ergonomia i fluïdesa de treball, així com en funció dels diferents tipus i característiques dels establiments.

1.4. Enumera els factors que determinen les necessitats de personal, en funció del tipus d'establiment, clientela i ocupació.

1.5. Utilitza correctament equips i programes informàtics específics per a l'organització de la prestació dels serveis propis del departament.

1.6. Estableix plans de treball i objectius de productivitat.

1.7. Coordina amb el departament de recepció l'estat d'ocupació o situació de cada unitat d'allotjament.

1.8. Estableix mecanismes d'assignació d'unitats d'allotjament, zones nobles i comunes entre el personal al seu càrrec, tenint en compte els nivells de qualitat establerts.

Continguts:

1. Models característics d'organització en la prestació dels serveis segons els diferents tipus d'establiments:

1.1. Descripció i comparació.

1.2. Fluxos de relacions, organigrama de relacions

2. Organització dels espais físics de les zones de pisos, àrees públiques. Bugaderia i llenceria: ubicació i distribució en planta d'equips, màquines i mobiliari.

3. Processos propis del departament de pisos i mètodes de treball:

3.1. Descripció de processos del departament. Llistats operatius.

3.2. Mètodes de millora de la producció.

3.3. Mètodes de mesurament de l'activitat productiva basats en l'experiència, temps i ergonomia.

4. Plans de treball del departament de pisos.

5. Recursos humans i materials.

5.1. Funcions i objectius.

5.2. Confecció d'horaris i torns de treball. Personal propi i extern.

5.3. Càlcul i assignació de temps.

5.4. L'organització i distribució de tasques.

6. Ús de programes informàtics de gestió hotelera aplicats a la gestió del departament de pisos.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF1: Organització del departament de pisos (31 hores)						
Activitats		RA	Continguts	Avaluació		
d'Ensenyament i Aprenentatge				CA	Instruments d'Avaluació	
A1- Classes Magistral_1		19 h	1	1 - 6	1.1-1.8	<ul style="list-style-type: none"> - Examen de continguts - Presentació d'un treball relacionat amb els coneixements adquirits.
Descripció	<i>El professor amb el recolzament d'un power point, transmetrà els continguts de la unitat formativa.</i>					
A2- Actualitat turística_activitat_2		6 h	1	1 - 6	1.1-1.8	<ul style="list-style-type: none"> - Presentació d'un dossier de premsa amb el recull de totes les notícies exposades.
Descripció	<i>L'alumne ha de buscar i portar setmanalment una notícia de premsa relacionada amb el sector turístic. A classe faran una explicació personalitzada de la notícia i després es comentarà amb la resta d'alumnes i el professor.</i>					
A2- Roll Play_3		4 h	1	1 - 6	1.1-1.8	<ul style="list-style-type: none"> - El professor avaluarà l'activitat segons les indicacions donades amb suficient temps, i els alumnes representaran les diferents situacions a plantejar. Es valorarà l'ús d'idiomes i de vestuari o decoració que s'assimili al màxim a un hotel.
Descripció	<i>Els alumnes han de representar algunes situacions de les explicades a classe per el professor, de manera que es posin en pràctica els coneixements adquirits a cada unitat formativa. Per això es faran dos grups i cadascun d'ells tindrà llibertat per organitzar-se en funció de les qualitats de cada alumne.</i>					
A3- Vídeo sobre Pisos_3		2 h	1	1 - 6	1.1-1.8	<ul style="list-style-type: none"> - El professor avaluarà l'activitat en un debat sobre el tema que sorgirà amb els temes exposats al vídeo.
Descripció	<i>Visualització d'un vídeo en el que es descriuen les possibles situacions que es poden produir dins del Departament de Pisos i si aquestes son correctes o incorrectes.</i>					

(1) Anàlisi/estudi de casos; (2) Aprenentatge basat en problemes (PBL); (3) Altres; (4) Assistència a actes externs; (5) Cerca d'informació; (6) Classes Expositives; (7) Classes participatives; (8) Debat; (9) Elaboració de treballs; (10)

Exposició dels estudiants; (11) Lectura/Comentari de textos; (12) Pràctiques en empreses/institucions; (13) Prova d'avaluació; (14) Resolució d'exercicis; (15) Seminaris; (16) Sortida de camp; (17) Simulacions; (18) Treball en equip; (19) Tutories; (20) Visionat/audició de documents.

c) Metodologia de la unitat formativa

La metodologia que s'utilitzarà serà la unió de varies activitats. Les activitats que formen part de cada unitat formativa son les classes magistrals que donarà el professor, les activitats pràctiques que hauran de realitzar els alumnes i un treball en equip que els alumnes hauran de realitzar per cada unitat formativa, sempre segons les instruccions que donarà el professor.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

L'avaluació de la unitat formativa serà una suma de les notes obtingudes amb totes les activitats plantejades: Superar un examen escrit sobre els continguts rebuts a les classes magistrals per tal de comprovar que l'alumne ha adquirit els coneixements bàsics de la unitat formativa, l'examen serà tipus test amb 20 preguntes amb opció de multireposta (A, B, C i D), 20 preguntes amb opció de V o F i una pregunta oberta de desenvolupament. Els alumnes hauran de representar un *roll-play* amb les tasques pròpies del departament, segons cada unitat formativa, i segons les instruccions que els donarà el professor. També hi haurà una valoració de la presentació del dossier de premsa que han de fer els alumnes, fet que els ajudarà a millorar la nota i demostrar el treball setmanal de tractar l'actualitat turística.

L'alumne que no superi amb un 5 (com a mínim) la unitat formativa haurà de fer una recuperació a la Segona Convocatòria. Per tal de recuperar-la haurà de superar un examen escrit, del mateix estil del que no haurà superat a la Primera Convocatòria, sobre els coneixements generals de la unitat formativa.

UF1: Organització del departament de recepció				
	Activitat1	Activitat2	Activitat3	Observacions
RA: Organitza el departament de pisos justificant la planificació del mateix segons l'establiment, personal disponible, tipus de clients, ocupació i rendibilitat.	Examen continguts explicats pel professor (60%)	Roll Play (10%)	Treball vídeos (5%)	Comportament i actitud (25%)

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es portaran a terme a l'aula teòrica que assigni el centre amb l'ajuda d'un ordinador i una pantalla on els alumnes podran seguir les explicacions del professor. També s'utilitzarà puntualment l'aula 72, dotada d'equipament informàtic. En alguns casos, el professor portarà a classe tot tipus de fulletons informatius de diferents hotels per tal que els alumnes es familiaritzin amb la documentació pròpia dels establiments hotelers.

Bibliografia

Jiménez Garay, M^a I. (2000) *Regiduría de Pisos*. Ed. Thomson-Paraninfo.
Navarro Ureña, A. (2006) *Manual para Regiduría de Pisos*. Ed. Laertes.
Mesalles, L. (2000) *La Gobernanta. Técnica de la regiduría de pisos en un hotel de calidad*. Ed. Laertes.

Webgrafia

Gobernanta de Hotel: <http://gobernantahotel.blogspot.es/>

UF 2. Gestió d'instal·lacions, equipaments i recursos (28 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. Controla els productes, materials i equipaments del departament de pisos descrivint els processos de reposició, emmagatzematge, conservació i valoració.
 - 1.1. Defineix i classifica els estris, productes, equips, materials i peces de llenceria més usuals als establiments d'allotjament.
 - 1.2. Determina les necessitats de proveïment i selecció de proveïdors.
 - 1.3. Rep els productes, materials i estris correctament, comprovant que la comanda s'ajusta al sol·licitat.
 - 1.4. Justifica els criteris d'emmagatzematge més utilitzats en funció de presumptes espais disponibles, tipus de productes i gestió d'entrades-sortides, així com del control de productes del magatzem.
 - 1.5. Calcula l'estoc mínim, el màxim, de seguretat i grau de rotació de materials i productes de neteja i de roba blanca, així com la realització d'inventaris.
 - 1.6. Valora les existències sota el seu control seguint els criteris més usuals.
 - 1.7. Caracteritza els processos de comandes més comuns en les empreses del sector.
2. Revisa l'estat de manteniment d'instal·lacions, maquinària i equip, justificant sistemes i procediments de conservació i manteniment.
 - 2.1. Descriu els procediments de comunicació i coordinació que en matèria de manteniment s'estableix entre els departaments de pisos, recepció i manteniment.
 - 2.3. Elabora documents de control i informes d'avaluació de resultats de la situació de conservació de les instal·lacions.
 - 2.4. Explica els tipus, funcionament, aplicacions, maneig, netedat i manteniment dels diferents tipus d'equip, maquinàries, eines i utensilis d'ús comú en l'àrea de pisos.
 - 2.5. Estableix protocols de manteniment de les instal·lacions, equips i estris, així com optimització dels productes utilitzats en els processos, evitant costos i desgasts innecessaris.
 - 2.6. Justifica sistemes adequats de revisions per al manteniment preventiu dels equips i maquinària utilitzats en els diferents processos.
 - 2.7. Identifica les proteccions necessàries en el maneig d'equips, maquinària, estris i productes de netedat, interpretant correctament la normativa de seguretat i higiene vigent.

Continguts:

1. Dotació del departament de pisos més usual als establiments d'allotjament: tipus de material, utilitatge, equipaments, peces de llenceria i mobiliari.
2. Productes de neteja: tipus, aplicacions i característiques Rendiments. Condicions per a la seva utilització. Riscos: identificació, causes mes comunes i prevenció.

3. Mètodes d'identificació de necessitats de proveïment.
4. Processos de compres: procediments de recerca i tractament de proveïdors. Sol·licituds de compres. Recepció dels productes. Verificació i comprovació de la comanda.
5. Sistemes i processos d'aprovisionament. Reposició i rotació de les existències.
6. Emmagatzematge:
 - 6.1. Criteris d'organització al magatzem. Importància de l'ordre i compliment de les normes de gestió ambiental.
 - 6.2. Càlcul dels diferents nivells d'estocs del magatzem.
 - 6.3. Realització d'inventaris. Procediments per baixa i descarts.
 - 6.4. Mètodes de control i valoració d'existències.
7. Departament de manteniment: objectius, funcions i relacions interdepartamentals.
8. Competències del departament de pisos, àrees públiques, bugaderia i llenceria en matèria de manteniment d'instal·lacions, equips i mobiliari.
9. Maquinària, material i equips:
 - 9.1. Característiques, funcions i aplicacions.
 - 9.2. Procediments i tècniques d'operació i control per a cada tipologia d'equipament.
10. Tipus de manteniment: preventiu, correctiu i mixt.
11. Elaboració i acompliment de documentació. Control del nivell de conservació de les instal·lacions.
 - 11.1. Documentació de l'àrea: tipus, registres, circuits d'informació.
 - 11.2. Sistema de classificació, codificació i arxivament.
12. Normativa de seguretat i higiene laboral.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 2. Gestió d'instal·lacions, equipaments i recursos (28 hores)						
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació		
				CA	Instruments d'Avaluació	
A1- Classes Magistral <u>s_1</u>						
	17 h					
Descripció	El professor amb el recolzament d'un power point, transmetrà els continguts de la unitat formativa.		1, 2	1 - 12	1.1-1.7 2.1-2.7	- Examen de continguts - Presentació d'un treball relacionat amb els coneixements adquirits.
A2- Actualitat turística <u>_activitat_2</u>						
	7 h					
Descripció	L'alumne ha de buscar i portar setmanalment una notícia de premsa relacionada amb el sector turístic. A classe faran una explicació personalitzada de la notícia i després es comentarà amb la resta d'alumnes i el professor.		1, 2	1 - 12	1.1 1.2 1.3 2.1 2.2 2.3	- Presentació d'un dossier de premsa amb el recull de totes les notícies exposades.
A2- Roll Play <u>_3</u>						
	4 h					
		1, 2	1 - 12		- El professor avaluarà l'activitat segons les	

Descripció	<i>Els alumnes han de representar algunes situacions de les explicades a classe per el professor, de manera que es posin en pràctica els coneixements adquirits a cada unitat formativa. Per això es faran dos grups i cadascun d'ells tindrà llibertat per organitzar-se en funció de les qualitats de cada alumne.</i>			1.1-1.7 2.1-2.7	indicacions donades amb suficient temps, i els alumnes representaran les diferents situacions a plantejar. Es valorarà l'ús d'idiomes i de vestuari o decoració que s'assimili al màxim a un hotel.
------------	--	--	--	--------------------	---

(1) Anàlisi/estudi de casos; (2) Aprenentatge basat en problemes (PBL); (3) Altres; (4) Assistència a actes externs; (5) Cerca d'informació; (6) Classes Expositives; (7) Classes participatives; (8) Debat; (9) Elaboració de treballs; (10) Exposició dels estudiants; (11) Lectura/Comentari de textos; (12) Pràctiques en empreses/institucions; (13) Prova d'avaluació; (14) Resolució d'exercicis; (15) Seminaris; (16) Sortida de camp; (17) Simulacions; (18) Treball en equip; (19) Tutories; (20) Visionat/audició de documents.

c) Metodologia de la unitat formativa

La metodologia que s'utilitzarà serà la unió de varies activitats. Les activitats que formen part de cada unitat formativa son les classes magistrals que donarà el professor, les activitats pràctiques que hauran de realitzar els alumnes i un treball en equip que els alumnes hauran de realitzar per cada unitat formativa, sempre segons les instruccions que donarà el professor.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

L'avaluació de la unitat formativa serà una suma de les notes obtingudes amb totes les activitats plantejades: Superar un examen escrit sobre els continguts rebuts a les classes magistrals per tal de comprovar que l'alumne ha adquirit els coneixements bàsics de la unitat formativa, l'examen serà tipus test amb 20 preguntes amb opció de multireposta (A, B, C i D), 20 preguntes amb opció de V o F i una pregunta oberta de desenvolupament. Els alumnes hauran de representar un *roll-play* amb les tasques pròpies del departament, segons cada unitat formativa, i segons les instruccions que els donarà el professor. També hi haurà una valoració de la presentació del dossier de premsa que han de fer els alumnes, fet que els ajudarà a millorar la nota i demostrar el treball setmanal de tractar l'actualitat turística.

L'alumne que no superi amb un 5 (com a mínim) la unitat formativa haurà de fer una recuperació a la Segona Convocatòria. Per tal de recuperar-la haurà de superar un examen escrit, del mateix estil del que no haurà superat a la Primera Convocatòria, sobre els coneixements generals de la unitat formativa.

UF2: Gestió d'instal·lacions, equipaments i recursos				
	Activitat1	Activitat2	Activitat3	Observacions
RA: Controla els productes, materials i equipaments del departament de pisos descrivint els processos de reposició, emmagatzematge, conservació i valoració.	Examen continguts explicats pel professor (60%)	Roll Play (10%)	Inventari (5%)	Comportament i actitud (25%)
RA: Revisa l'estat de manteniment d'instal·lacions, maquinària i equip, justificant sistemes i procediments de conservació i manteniment.	Examen continguts explicats pel professor (60%)	Roll Play (10%)	Organització Recursos (5%)	Comportament i actitud (25%)

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es portaran a terme a l'aula teòrica que assigni el centre amb l'ajuda d'un ordinador i una pantalla on els alumnes podran seguir les explicacions del professor. També s'utilitzarà puntualment l'aula 72, dotada d'equipament informàtic. En alguns casos, el professor portarà a classe tot tipus de fulletons informatius de diferents hotels per tal que els alumnes es familiaritzin amb la documentació pròpia dels establiments hotelers.

Bibliografia

Jiménez Garay, M^a I. (2000) *Regiduría de Pisos*. Ed. Thomson-Paraninfo.

Navarro Ureña, A. (2006) *Manual para Regiduría de Pisos*. Ed. Laertes.

Mesalles, L. (2000) *La Gobernanta. Técnica de la regiduría de pisos en un hotel de calidad*. Ed. Laertes.

Webgrafia

Gobernanta de Hotel: <http://gobernantahotel.blogspot.es/>

UF 3. Supervisió de l'àrea d'allotjament (65 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

- 1.** Supervisa la netedat i la posada a punt d'unitats d'allotjament i zones comunes caracteritzant els processos de prestació del servei.
 - 1.1. Identifica sistemes i mètodes de neteja i tractament de diferents superfícies, elements decoratius, equipaments i mobiliari.
 - 1.2. Descriu processos complets de neteja i posada a punt d'habitacions, zones nobles i àrees comunes.
 - 1.3. Determina mecanismes de control sobre els processos de neteja i el personal dependent.
 - 1.4. Revisa que la neteja, desinfecció, ordre, decoració i restabliment d'atencions a clients siguin els establerts en els estàndards òptims.
- 2.** Supervisa la decoració i ambientació de l'àrea d'allotjament i zones públiques caracteritzant els estils arquitectònics, mobiliari, elements decoratius, il·luminació i tendències actuals.
 - 2.1. Caracteritza les tendències arquitectòniques més significatives, tipus de mobiliari i revestiments més utilitzats en establiments d'allotjament turístics.
 - 2.2.** Defineix els elements decoratius més utilitzats en establiments d'allotjaments turístics.
 - 2.3.** Aplica les tècniques de color i il·luminació, interpretant i explicant el significat psicològic dels colors i el seu impacte en la comunicació visual.
 - 2.4.** Identifica les normes bàsiques de composició i combinació del mobiliari en funció de criteris de confort, rendibilitat i funcionalitat.
 - 2.5.** Elabora diferents aplicacions d'ornamentació i decoració típiques i noves en els establiments d'allotjament turístic.
 - 2.6.** Formalitza plans de decoració en funció de la política empresarial, tipus d'establiment, públic objectiu i últimes tendències.
 - 2.7.** Valora les noves tendències i estils de disseny en establiments i allotjament turístics.

Continguts:

- 1.** Sistemes, mètodes de neteja i tractament de superfícies, elements decoratius, equipaments, instal·lacions i mobiliari, tenint en compte el seu manteniment i conservació.

- 1.1** Processos de neteja i posada a punt d'habitacions, zones nobles i àrees comunes amb pulcritud i ordre.
- 1.1.1. Execució i control de resultats.
 - 1.1.2. Serveis específics per al tractament de clients VIPS.
 - 1.1.3. Disposició d'articles d'acollida ("amenities") i materials corporatius.
 - 1.1.4. Determinació de normes de control d' avaries i objectes oblidats.
- 1.2** Cobertures i altres serveis.
- 1.3** Aplicació de normes, tècniques i mètodes de seguretat, higiene, neteja i manteniment en l'ús de locals, instal·lacions, mobiliari, equips i materials propis del departament de pisos i àrees públiques.
- 2.** Anàlisi i supervisió de la decoració i ambientació de l'àrea d'allotjament i zones públiques
- 2.1. Identificació d'estils i tendències arquitectòniques del mobiliari de pisos i àrees públiques.
 - 2.2 Classificació, descripció i mides bàsiques del mobiliari segons característiques, funcions, aplicacions, tipus i categoria del allotjament.
 - 2.3** Recursos i tipus de decoració. Ambientació musical. Sistemes d'il·luminació. Aplicacions.
 - 2.4** Revestiments, catifes i cortines: classificació, caracterització segons tipus, categoria i fórmula d'allotjament.
 - 2.5** Tècniques decoratives. classificació, descripció i aplicació. Decoració floral i amb fruites: anàlisi de tècniques i aplicacions.
 - 2.6** Valoració de les tècniques de decoració i ambientació als establiments d'allotjament turístics. Valoració de les noves tendències, estils i disseny de les empreses d'allotjaments turístics.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 3. Supervisió de l'àrea d'allotjament (65 hores)						
Activitats		RA	Continguts	Avaluació		
d'Ensenyament i Aprenentatge				CA	Instruments d'Avaluació	
A1- Classes Magistral_1		15 h	1, 2	1, 2	1.1-1.4 2.1-2.7	- Examen de continguts - Presentació d'un treball relacionat amb els coneixements adquirits.
Descripció	<i>El professor amb el recolzament d'un power point, transmetrà els continguts de la unitat formativa.</i>					
A2- Actualitat turística_activitat_2		4 h	1, 2	1, 2	1.1-1.4 2.1-2.7	- Presentació d'un dossier de premsa amb el recull de totes les notícies exposades.
Descripció	<i>L'alumne ha de buscar i portar setmanalment una notícia de premsa relacionada amb el sector turístic. A classe faran una explicació personalitzada de la notícia i després es comentarà amb la resta d'alumnes i el professor.</i>					
A2- Roll Play_3		3 h	1, 2	1, 2	1.1-1.4	- El professor avaluarà l'activitat segons les

Descripció	<i>Els alumnes han de representar algunes situacions de les explicades a classe per el professor, de manera que es posin en pràctica els coneixements adquirits a cada unitat formativa. Per això es faran dos grups i cadascun d'ells tindrà llibertat per organitzar-se en funció de les qualitats de cada alumne.</i>			2.1-2.7	indicacions donades amb suficient temps, i els alumnes representaran les diferents situacions a plantejar. Es valorarà l'ús d'idiomes i de vestuari o decoració que s'assimili al màxim a un hotel.
A3- Vídeo sobre Pisos_3	1 h	1, 2	1, 2	1.1-1.4 2.1-2.7	- El professor avaluarà l'activitat en un debat sobre el tema que sorgirà amb els temes exposats al vídeo.
Descripció	<i>Visualització d'un vídeo en el que es descriuen les possibles situacions que es poden produir dins del Departament de Pisos i si aquestes son correctes o incorrectes.</i>				

(1) Anàlisi/estudi de casos; (2) Aprenentatge basat en problemes (PBL); (3) Altres; (4) Assistència a actes externs; (5) Cerca d'informació; (6) Classes Expositives; (7) Classes participatives; (8) Debat; (9) Elaboració de treballs; (10) Exposició dels estudiants; (11) Lectura/Comentari de textos; (12) Pràctiques en empreses/institucions; (13) Prova d'avaluació; (14) Resolució d'exercicis; (15) Seminaris; (16) Sortida de camp; (17) Simulacions; (18) Treball en equip; (19) Tutories; (20) Visionat/audició de documents.

c) Metodologia de la unitat formativa

La metodologia que s'utilitzarà serà la unió de varies activitats. Les activitats que formen part de cada unitat formativa son les classes magistrals que donarà el professor, les activitats pràctiques que hauran de realitzar els alumnes i un treball en equip que els alumnes hauran de realitzar per cada unitat formativa, sempre segons les instruccions que donarà el professor.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

L'avaluació de la unitat formativa serà una suma de les notes obtingudes amb totes les activitats plantejades: Superar un examen escrit sobre els continguts rebuts a les classes magistrals per tal de comprovar que l'alumne ha adquirit els coneixements bàsics de la unitat formativa, l'examen serà tipus test amb 20 preguntes amb opció de multireposta (A, B, C i D), 20 preguntes amb opció de V o F i una pregunta oberta de desenvolupament. Els alumnes hauran de representar un *roll-play* amb les tasques pròpies del departament, segons cada unitat formativa, i segons les instruccions que els donarà el professor. També hi haurà una valoració de la presentació del dossier de premsa que han de fer els alumnes, fet que els ajudarà a millorar la nota i demostrar el treball setmanal de tractar l'actualitat turística.

L'alumne que no superi amb un 5 (com a mínim) la unitat formativa haurà de fer una recuperació a la Segona Convocatòria. Per tal de recuperar-la haurà de superar un examen escrit, del mateix estil del que no haurà superat a la Primera Convocatòria, sobre els coneixements generals de la unitat formativa.

UF2: [Gestió d'instal·lacions, equipaments i recursos](#)

	Activitat1	Activitat2	Activitat3	Observacions
RA1: Supervisa la netedat i la posada a punt d'unitats d'allotjament i zones comunes caracteritzant els processos de prestació del servei.	Examen continguts explicats pel professor (60%)	Roll Play (7,5%)	Llit (7,5%)	Comportament i actitud (25%)
RA2: Supervisa la decoració i ambientació de l'àrea d'allotjament i zones públiques caracteritzant els estils arquitectònics, mobiliari, elements decoratius, il·luminació i tendències actuals.	Examen continguts explicats pel professor (60%)	Roll Play (7,5%)	Disseny habitació (7,5%)	Comportament i actitud (25%)

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es portaran a terme a l'aula teòrica que assigni el centre amb l'ajuda d'un ordinador i una pantalla on els alumnes podran seguir les explicacions del professor. També s'utilitzarà puntualment l'aula 72, dotada d'equipament informàtic. En alguns casos, el professor portarà a classe tot tipus de fulletons informatius de diferents hotels per tal que els alumnes es familiaritzin amb la documentació pròpia dels establiments hotelers.

Bibliografia

Jiménez Garay, M^a I. (2000) *Regiduría de Pisos*. Ed. Thomson-Paraninfo.

Navarro Ureña, A. (2006) *Manual para Regiduría de Pisos*. Ed. Laertes.

Mesalles, L. (2000) *La Gobernanta. Técnica de la regiduría de pisos en un hotel de calidad*. Ed. Laertes.

Webgrafia

Gobernanta de Hotel: <http://gobernantahotel.blogspot.es/>

UF 4. Bugaderia i llenceria (41 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. Controla el servei de bugaderia i llenceria, analitzant i aplicant les operacions derivades d'aquest subdepartament.

1.1. Determina el funcionament i organització del sots-departament de bugaderia i llenceria.

1.2. Reconeix criteris i mètodes de classificació de roba per al seu rentat i planxat, així com els diferents procediments de rentat, assecat, planxat i presentació.

1.3. Descriu les tècniques de cosit i confecció (de robes senzilles), així com els mitjans materials necessaris per a l'arranjament de roba en establiments d'allotjament.

1.4. Determina mecanismes de control que garanteixin un correcte servei de bugaderia i roba blanca.

1.5. Justifica el compromís de mantenir i cuidar les instal·lacions i els equips, i treure el màxim profit als productes utilitzats en el procés, evitant costos i desgasts innecessaris.

Continguts:

1. Organització i funcionament del sots-departament de bugaderia i llenceria.

2. Processos de rentat, assecat i planxat de roba i llenceria amb pulcritud i ordre aplicant normes de seguretat i higiene.

2.1. Processos de bugaderia. Establiment de rutines adients de manteniment preventiu.

2.2. Tipus de teixits i peculiaritats en el procés.

- 2.3. Criteris de classificació.
 - 2.4. Tractament de taques.
 - 2.5. La costura, tècniques de cosit i confecció.
 - 2.6. Presentació de la roba de clients.
3. Administració de la bugaderia. Control diari de la producció i de consums de subministres. Rendibilitat del departament de bugaderia. Documents de control.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 4.- Bugaderia i llenceria (41 hores)					
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes Magistral_1		1	1, 2 i 3	1.1-1.5	- Examen de continguts - Presentació d'un treball relacionat amb els coneixements adquirits.
27 h	<i>El professor amb el recolzament d'un power point, transmetrà els continguts de la unitat formativa.</i>				
A2- Actualitat turística_activitat_2		1	1, 2 i 3	1.1-1.5	- Presentació d'un dossier de premsa amb
8 h					

Descripció	<i>L'alumne ha de buscar i portar setmanalment una notícia de premsa relacionada amb el sector turístic. A classe faran una explicació personalitzada de la notícia i després es comentarà amb la resta d'alumnes i el professor.</i>				el recull de totes les notícies exposades.
A2- Visita a Hotel_3	4 h	1	1, 2 i 3	1.1-1.5	- El professor avaluarà l'activitat segons les indicacions donades amb suficient temps, i els alumnes representaran les diferents situacions a plantejar. Es valorarà l'ús d'idiomes i de vestuari o decoració que s'assimili al màxim a un hotel.
Descripció	<i>Els alumnes acompanyats del professor aniran a visitar un o varis hotels (segons calendari i disponibilitat dels establiments) per tal de veure directament tot allò que han après amb la unitat formativa.</i>				
A3- Vídeo sobre Pisos_3	2 h	1	1, 2 i 3	1.1-1.5	- L'alumne haurà de presentar davant del professor una exposició sobre com l'hotel gestiona el departament de pisos, perquè el professor pugui avaluar-los.
Descripció	<i>Visualització d'un vídeo en el que es descriuen les possibles situacions que es poden produir dins del Departament de Pisos i si aquestes son correctes o incorrectes.</i>				

(1) Anàlisi/estudi de casos; (2) Aprenentatge basat en problemes (PBL); (3) Altres; (4) Assistència a actes externs; (5) Cerca d'informació; (6) Classes Expositives; (7) Classes participatives; (8) Debat; (9) Elaboració de treballs; (10) Exposició dels estudiants; (11) Lectura/Comentari de textos; (12) Pràctiques en empreses/institucions; (13) Prova d'avaluació; (14) Resolució d'exercicis; (15) Seminaris; (16) Sortida de camp; (17) Simulacions; (18) Treball en equip; (19) Tutories; (20) Visionat/audició de documents.

c) Metodologia de la unitat formativa

La metodologia que s'utilitzarà serà la unió de varies activitats. Les activitats que formen part de cada unitat formativa son les classes magistrals que donarà el professor, les activitats pràctiques que hauran de realitzar els alumnes i un treball en equip que els alumnes hauran de realitzar per cada unitat formativa, sempre segons les instruccions que donarà el professor.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

L'avaluació de la unitat formativa serà una suma de les notes obtingudes amb totes les activitats plantejades: Superar un examen escrit sobre els continguts rebuts a les classes magistrals per tal de comprovar que l'alumne ha adquirit els coneixements bàsics de la unitat formativa, l'examen serà tipus test amb 20 preguntes amb opció de multireposta (A, B, C i D), 20 preguntes amb opció de V o F i una pregunta oberta de desenvolupament. Els alumnes hauran de representar un *roll-play* amb les tasques pròpies del departament, segons cada unitat formativa, i segons les instruccions que els donarà el professor. També hi haurà una valoració de la presentació del dossier de premsa que han de fer els alumnes, fet que els ajudarà a millorar la nota i demostrar el treball setmanal de tractar l'actualitat turística.

L'alumne que no superi amb un 5 (com a mínim) la unitat formativa haurà de fer una recuperació a la Segona Convocatòria. Per tal de recuperar-la haurà de superar un examen escrit, del mateix estil del que no haurà superat a la Primera Convocatòria, sobre els coneixements generals de la unitat formativa.

UF2: Gestió d'instal·lacions, equipaments i recursos				
	Activitat1	Activitat2	Activitat3	Observacions
RA1: Controla el servei de bugaderia i llenceria, analitzant i aplicant les operacions derivades d'aquest subdepartament.	Examen continguts explicats pel professor (60%)	Roll Play (7,5%)	Visita Hotel (7,5%)	Comportament i actitud (25%)

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es portaran a terme a l'aula teòrica que assigni el centre amb l'ajuda d'un ordinador i una pantalla on els alumnes podran seguir les explicacions del professor. També s'utilitzarà puntualment l'aula 72, dotada d'equipament informàtic. En alguns casos, el professor portarà a classe tot tipus de fulletons informatius de diferents hotels per tal que els alumnes es familiaritzin amb la documentació pròpia dels establiments hotelers.

Bibliografia

Jiménez Garay, M^a I. (2000) *Regiduría de Pisos*. Ed. Thomson-Paraninfo.

Navarro Ureña, A. (2006) *Manual para Regiduría de Pisos*. Ed. Laertes.

Mesalles, L. (2000) *La Gobernanta. Técnica de la regiduría de pisos en un hotel de calidad*. Ed. Laertes.

Webgrafia

Gobernanta de Hotel: <http://gobernantahotel.blogspot.es/>

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic Superior en Gestió d'Allotjaments Turístics	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Protocol i relacions públiques	CODI: codi_MP
HORES TOTALS: 132 hores	HLLD: 0

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Protocol institucional, empresarial i social	66	66	19/09/2018	26/02/2019
UF 2: Comunicació i atenció als clients	46	46	23/04/2019	04/06/2019
UF 3: Les relacions públiques en l'àmbit turístic	20	20	27/02/2019	10/04/2019

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

Classes magistrals amb el suport de presentacions per ordinador, pissarra, vídeos... on es destacaran els aspectes teòrics més importants del mòdul a assolir per l'alumne/a. Al inici de les classes magistral hi haurà un recordatori de manera breu, clara i dinàmica dels aspectes més importants de la classe anterior mitjançant el mètode de la retroalimentació amb l'objectiu ubicar els alumnes en el tema a tractar.

Estudi de casos concrets mitjançant la descripció d'una situació real a fi i efecte que els alumnes l'analitzin i discuteixin el cas en equip amb l'objectiu de exemplificar els aspectes teòrics, posar en pràctica els coneixements adquirits i acostar els alumnes a la realitat. La situació serà presentada mitjançant material escrit, audiovisual o informàtic.

Desenvolupament total o parcial de temes per part dels alumnes on s'analitza una idea a través de la recerca d'informació via Internet, articles de premsa o revistes especialitzades i consulta de bibliografia a la biblioteca del centre amb l'objectiu d'afavorir la capacitat d'autonomia dels alumnes, el treball en equip i l'auto aprenentatge.

Classes pràctiques on l'alumne/a mitjançant exercicis resoldrà problemes i situacions habituals en l'exercici del protocol, les relacions públiques i l'atenció al client (rol play).

Pluja d'idees o *brainstorming* a partir dels coneixements previs dels alumnes per tal de "construir" coneixements.

Tutories reactives on es respondrà a una demanda d'informació de l'alumne/a.

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

Per a superar el mòdul professional cal superar les 3 unitats formatives. La qualificació del mòdul professional s'obté segons la següent ponderació: QMP = 0,50.Quf1+0,35.Quf2+0,15.Quf3.

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

Les classes magistrals es duran a terme a l'aula teòrica del centre. Per a la recerca d'informació els alumnes podran fer ús del fons documental de la biblioteca del centre així com de l'aula d'informàtica.

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...). Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix i pissarra amb rotuladors. Així mateix, s'utilitzarà material propi del protocol i les relacions públiques tals com plats, copes, coberts, banderes, documentació corporativa... per a la realització d'exercicis pràctics en una aula addicional assignada per el centre en funció de les necessitats.

Material audiovisual, articles de premsa i revistes especialitzades, test d'autoavaluació de coneixements,... formaran part del material didàctic emprat a l'aula.

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES.

UF 1. Protocol institucional, empresarial i social (66 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. Aplica el protocol institucional analitzant els diferents sistemes d'organització i utilitzant la normativa de protocol i precedències oficials.

Criteris d'avaluació:

- 1.1. Caracteritza el concepte de protocol, els seus elements i les diferents tipologies existents.
- 1.2. Determina els criteris per establir la presidència en els actes oficials.
- 1.3. Analitza els diferents sistemes d'ordenació dels convidats en funció del tipus d'acte a organitzar.
- 1.4. Reconeix la normativa de protocol i de precedències oficials de l'Estat i d'altres institucions.
- 1.5. Realitza els programes protocol·laris en funció de l'esdeveniment a desenvolupar.
- 1.6. Analitza el disseny i planificació d'actes protocol·laris.
- 1.7. Dissenya diferents tipus d'invitacions en relació amb diferents tipus d'actes.

1.1. Determina l'ordenació de banderes dins dels actes protocol·laris.

2. Aplica el protocol empresarial descrivint els diferents elements de disseny i d'organització segons la naturalesa, el tipus d'acte i el públic a qui va dirigit.

Criteris d'avaluació:

- 2.1. Analitza la naturalesa i el tipus d'actes a organitzar (congressos, convencions, reunions, fòrums i altres).
- 2.2. Identifica el públic a qui va dirigit.
- 2.3. Identifica els elements d'organització i de disseny d'actes protocol·laris empresarials (presidència, convidats, dia, hora, lloc, etc.).
- 2.4. Verifica la correcta aplicació del protocol durant el desenvolupament de l'acte.
- 2.5. Enumera la documentació necessària segons l'acte per al seu correcte desenvolupament.
- 2.6. Elabora el programa i el cronograma de l'acte a organitzar.
- 2.7. Calcula el pressupost econòmic de l'acte a organitzar.

3. Aplica el protocol social identificant-ne les formes segons les diferents situacions socials.

Criteris d'avaluació:

3.1. Identifica els elements del protocol social.

3.2. Relaciona l'etiqueta social que cal aplicar als actes socials en funció de la seva tipologia.

3.3. Reconeix el protocol a seguir a la taula així com els diferents usos i costums socials relacionats.

Continguts:

1. Aplicació del protocol institucional:

1.1. El protocol: concepte, origen, tipus i utilitat. Vocabulari bàsic.

1.2. Protocol institucional: elements.

1.2.1. La Corona. La Casa Reial i la jerarquia nobiliària a Espanya .

1.2.2. Normes de col·locació de presidències i banderes. Tractaments, honors i himnes.

1.2.3. Normativa en matèria de protocol i precedències oficials de l'Estat i de les comunitats autònomes. La llei de la dreta.

1.2.4. Anàlisi i aplicació de les tècniques de protocol i presentació personal més habituals.

2. Aplicació del protocol empresarial:

2.1. Objectius i tipus d'actes protocol·laris empresarials.

2.2. Sistemes d'organització de convidats: precedències internes. Tècnica del "pentinat".

2.3. Organització d'actes públics. Presidències. Autoritats. Escenaris. Símbols i regals d'empresa. Comunicació dels actes d'empresa.

3. Projecció d'actes protocol·laris i actes públics:

3.1. Identificació del públic objectiu i adequació de l'acte.

3.2. Disseny, planificació i elaboració del programa i del cronograma de l'acte a organitzar, tenint en compte el protocol a aplicar.

3.3. Pressupost econòmic de l'acte a organitzar.

3.4. Comunicació escrita d'actes protocol·laris. Les invitacions i les confirmacions, les targetes de visita, les cartes, la correspondència professional. Llistat de convidats i d'assistents.

4. Aplicació del protocol social:

4.1. L'etiqueta social. La imatge personal. Les formes en el tracte social. El saber ser i saber estar.

4.2. El protocol a la taula, usos i costums. Productes i formes de servei.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 1. Protocol institucional, empresarial i social (66 hores)					
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes magistrals					
	36 h				
Descripció	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins el protocol institucional, empresarial i social.</i>	1 2 3	1.1 1.2 2.1 2.2 2.3 4.1 4.2	1.1 1.2 1.4 2.1 3.1 3.3	Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics del protocol institucional, empresarial i social.
A2- Elaboració de treball					
	6 h				
Descripció	<i>L'alumne/a organitzarà un acte protocol·lari social i elaborarà tota la documentació necessària per el seu correcte desenvolupament.</i>	2	2.2 2.3 2.4 2.5 2.6 2.7	3.1 3.2 3.3 3.4	Treball escrit individual i presentació oral a l'aula on s'avaluarà la capacitat d'organització d'un acte social.
A3- Resolució d'exercicis					
	5 h				
Descripció	<i>L'alumne/a haurà de dissenyar diferents tipus d'actes protocol·laris en funció de l'esdeveniment a desenvolupar.</i>	1	3.4	1.5 1.6 1.7	Es valorarà la creativitat de l'alumne/a i el disseny de l'acte.
A4- Resolució d'exercicis					
	5 h				
Descripció	<i>L'alumne/a establirà les precedències, ordenació de convidats i banderes a partir de supòsits aportats per la professora.</i>	1 1	1.2.2 1.2.3	1.3 1.1	Es valorarà la comprensió de la part teòrica i la seva aplicació pràctica en supòsits que apropen l'alumne/a a la vida real.
A5- Anàlisi/estudi de casos					
	6 h				
Descripció	<i>Visualització del vídeos i posterior comentari grupal.</i>	1 2	1.2.4	1.3 1.4 2.4	Es valorarà la capacitat d'atenció de l'alumne/a i la capacitat de percebre els petits detalls.
A6- Classes participatives					
	8 h				Es valorarà la comprensió de la part teòrica i la seva aplicació

Descripció	Classes participatives d'aplicació dels conceptes teòrics més importants inclosos dins el protocol institucional, empresarial i social.	1	1.2	1	pràctica en supòsits que apropen l'alumne/a a la vida real.	
		2	2.2			
		3	2.3			2
			4.1			
	4.2					

c) Metodologia de la unitat formativa

El professor realitzarà una avaluació diagnòstica per tal de conèixer les condicions de les que parteix cada alumne/a (el que sap, el que no sap i el que creu saber). Durant el procés formatiu comprovarà si l'alumne/a assoleix els objectius i prendrà les accions correctores si fos necessari. Es tindran en compte les necessitats dels alumnes atenen les diferències individuals en tutories. D'altra banda, l'alumnat haurà de participar activament a les classes i mostrar en tot moment una actitud positiva i de respecte.

Les activitats es duran a terme mitjançant classes magistral amb el suport de *power point*, visualització de material audiovisual per tal d'apropar a l'alumne/a a la realitat, classes participatives i de resolució d'exercicis i elaboració de treballs.

Els alumnes realitzaran activitats de manera individual i d'altres en grups de 3 o 4 persones per tal d'afavorir la seva capacitat d'autonomia, el treball en equip i l'auto aprenentatge.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Per superar la unitat formativa l'alumne/a haurà de passar una prova escrita on s'avaluaran totes les RA (RA1-RA2-RA3). La prova constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtindre, com a mínim, un cinc.

La nota final de la unitat formativa s'obtindrà a partir del següent càlcul: la prova escrita representarà el 75% de la nota final i el 25% l'organització de l'acte social de manera individual i la seva presentació a l'aula. Per tal de poder realitzar la nota final de la unitat formativa caldrà tenir la prova escrita aprovada amb un cinc. Cal dir que la nota final de la unitat formativa, un cop realitzat aquest càlcul, pot augmentar o disminuir en funció de l'assistència obligatòria a les classes magistrals així com el comportament i participació a l'aula (2,5 punts de fluctuació).

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Activitat 3	Observacions
RA1	Prova escrita	Anàlisi i estudi de casos pràctics a l'aula	Exercicis pràctics a l'aula (presidències, precedències, banderes...)	Assistència i comportament a l'aula

		No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
RA2	Prova escrita	Anàlisi i estudi de casos pràctics a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Exercicis pràctics a l'aula (protocol empresarial. Ordenació convidats) No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Assistència i comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
RA3	Prova escrita	Treball escrit individual i presentació oral a l'aula (organització acte social)	Exercicis pràctics a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Assistència i comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
TOTAL = 1	0,75	0,25		

El comportament a l'aula serà avaluat tenint en compte els següents paràmetres: està prohibit menjar/mastegar xicle durant les classes magistrals; no es permet l'ús del mòbil durant les classes magistrals; no s'admetran faltes de respecte vers els companys o el professor/a; no està permès l'ús de l'ordinador en les classes magistrals (si en el cas de treballs grupals, recerca d'informació...) així com qualsevol altre acte que pugui posar en perill el correcte desenvolupament de les classes. L'incompliment d'un o varis d'aquests aspectes donarà lloc a una disminució de la nota final de la unitat formativa i, en cas reiteratiu, a l'expulsió de l'aula.

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 03/06/2019 al 14/06/2019) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtenir, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtenir en segona convocatòria serà de 5.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es duran a terme a l'aula teòrica del centre. Per a les activitats de recerca, els alumnes podran fer ús del fons documental de la biblioteca del centre així com de l'aula d'informàtica. Per a la realització d'exercicis pràctics es farà ús d'una aula addicional assignada per el centre en funció de les necessitats.

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...).

Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix i pissarra amb rotuladors. Així mateix, s'utilitzarà material propi del protocol i les relacions públiques tals com plats, copes, coberts, banderes, documentació corporativa... per a la realització d'exercicis pràctics.

Material audiovisual, articles de premsa i revistes especialitzades, test d'autoavaluació de coneixements,... formaran part del material didàctic emprat a l'aula.

Bibliografia

La historia del Protocolo. **Editorial UOC. Autora: M^a Teresa Otero Alvarado.**

Protocolo y relaciones públicas. **Editorial Paraninfo. Autora: M^a Soledad Muñoz Boda.**

Legislación de protocolo. **Editorial Dykinson. Autor: Francisco López-Nieto.**

Servicio de atención al cliente en restauración. **Editorial Síntesis. Autores: Jordi Bachs i Roser Vives.**

Protocolo social y empresarial. **Editores asociados. Autora: Beatriz Estébanez.**

Las buenas maneras. **Editorial Pirámide. Autor: Edward Cyster y Francesca Young.**

Guía de estilo, protocolo y etiqueta en la empresa. **Editorial Especial Directivos. Autora: Pilar Benito Sacristán.**

Manual de protocolo. **Editorial Ariel. Autor: Francisco López Nieto.**

El gran libro del protocolo. **Temas de Hoy. Autor: José Antonio de Urbina.**

Identidad visual corporativa: la imagen de nuestro tiempo. **Editorial Síntesis. Autor: Javier González Solas.**

La imagen corporativa. **Editorial GG Diseño-Gustavo Gili, S.L. Autor: Norberto Chaves.**

Identidad corporativa del brief a la solución final. **Editorial Gustavo Gili. Autor: varios participantes.**

Protocolo oficial. **Editorial Protocolo. Autor: Carlos Fuente Lafuente.**

Webgrafia

www.protocolo.org

www.revistaprotocolo.com

www.saborgourmet.com

UF 2. Comunicació i atenció als clients (46 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. Estableix comunicació amb el client relacionant les tècniques emprades amb el tipus d'usuari.

Criteris d'avaluació:

- 1.1 Identifica els processos i els canals de comunicació propis del sector turístic.**
- 1.2 Analitza els objectius d'una atenció correcta als clients.**
- 1.3 Diferencia les modalitats d'atenció als clients.**
- 1.4 Caracteritza les tècniques d'atenció al client.**
- 1.5 Caracteritza els diferents tipus de clients.**
- 1.6 Aplica tècniques de comunicació verbal i no verbal amb els clients.**
- 1.7 Aplica les accions del contacte directe i no directe.**
- 1.8 Demuestra les actituds i aptituds adequades en els processos d'atenció al clients.**
- 1.9 Defineix les tècniques de dinamització i interacció grupals.**

2. Manté actituds de correcta atenció al client analitzant la importància de superar les expectatives dels clients amb relació al tracte rebut.

Criteris d'avaluació:

- 2.1 Analitza les expectatives dels diferents tipus de client.**
- 2.2 Aconsegueix una actitud d'empatia.**
- 2.3 Valora la importància d'una actitud de simpatia.**
- 2.4 Manté una actitud professional de respecte i discreció amb clients, superiors jeràrquics i companys.**
- 2.5 Fa ús d'estratègies de comunicació no sexistes.**

3. Gestiona les queixes, les reclamacions i els suggeriments descrivint les fases establertes de resolució associades a una correcta satisfacció del client.

Criteris d'avaluació:

- 3.1 Defineix i analitza els conceptes formals i no formals de queixes, reclamacions i suggeriments.**
- 3.2 Coneix els principals motius de queixes dels clients en les empreses d'hoteleria i turisme.**
- 3.3 Identifica els diferents canals de comunicació de les queixes, reclamacions o suggeriments i la seva jerarquització dins de l'organització.**
- 3.4 Valora la importància de les queixes, de les reclamacions i dels suggeriments com a element de millora contínua.**
- 3.5 Estableix les fases a seguir en la gestió de queixes i de reclamacions per aconseguir la satisfacció del client dins del seu àmbit de competència.**
- 3.6 Acompleix la normativa legal vigent en matèria de reclamacions de clients en establiments d'empreses turístiques.**
- 3.7 Identifica els punts clau que hauria de contenir un manual corporatiu d'atenció al client i gestió de queixes i de reclamacions.**

Continguts:

1. Comunicació amb els clients:

1.1. La comunicació en el sector turístic: tipus, canals, eficàcia i mètodes.

Comunicació interna i externa.

1.2. Anàlisi del procés de comunicació i les seves barreres.

1.3. Identificació de les característiques dels interlocutors.

1.4. Interpretació del missatge.

1.5. Comunicació no sexista.

2. Tècniques d'expressió:

2.1.1. Comunicació verbal i comunicació no verbal. L'expressió corporal. Control del "feed-back" .

3. Processos d'atenció al client:

3.1 Variables i modalitats de l'atenció al client. Contacte directe i no directe .La comunicació telefònica,

presencial i escrita.

3.2 Punts clau d'una bona atenció al client segons la fase de contacte d'aquest amb l'empresa.

2. Actituds d'atenció al client:

1. Actitud de servei al client. Habilitats socials aplicades: tracte, relació, actituds i estil.
2. Actitud de respecte cap a clients, superiors, personal dependent i companys.
3. Actitud professional.
4. El valor de la discreció dins de l'àmbit laboral. El protocol i la confidencialitat: normes i clients vip.

3. Gestió de queixes, de reclamacions i de suggeriments:

- 3.1 Queixes, reclamacions i suggeriments: concepte.
- 3.2 Principals motius de queixes del client de les empreses d'hoteleria i turisme.
- 3.3 Recollida de queixes, reclamacions o suggeriments.
- 3.4 Fases de la gestió de queixes i reclamacions. Resolució d'interferències comunicatives.
- 3.5 Normativa legal vigent en matèria de reclamacions de clients. Tramitació dels fulls de reclamació.
- 3.6 Protecció al consumidor: reclamacions i legislació vigent d'empreses turístiques.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 2. Comunicació i atenció al client (46 hores)						
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge			RA	Continguts	Avaluació	
					CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes magistrals		30 h				
<i>Descripció</i>	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins la comunicació i atenció al client.</i>		1 2 3	1 2 3 4	1 2 3	Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics de la comunicació i atenció al client.
A2- Rol play reclamacions		5 h				
<i>Descripció</i>	<i>Estudi de casos concrets de resolució de conflictes amb clients. Posteriorment repartiment de papers, proposta de queixa o reclamació del client i selecció d'una alternativa adient.</i>		1 2 3	3.3 3.4	3.5	Es valorarà la comunicació verbal i no verbal i la capacitat de resolució de conflictes en l'àmbit professional.
A3- Rol play tipologies client		5 h				
<i>Descripció</i>	<i>Estudi de tipologies de clients. Posteriorment repartiment de papers i proposta de tracte segons les necessitats del client.</i>		1	1.3 1.4 1.5	1.4 1.5 1.6 1.7 1.8	Es valorarà la comunicació verbal i no verbal, la empatia i assertivitat vers el client...
A4- Anàlisi/estudi de casos		6 h				

Descripció	Visualització de vídeos i comentari grupal.	1	2	1.4 1.6 2.1	Es valorarà la capacitat d'atenció de l'alumne/a i la capacitat de percebre-se de petits detalls.

c) Metodologia de la unitat formativa

El professor realitzarà una avaluació diagnòstica per tal de conèixer les condicions de les que parteix cada alumne/a (el que sap, el que no sap i el que creu saber). Durant el procés formatiu comprovarà si l'alumne/a assoleix els objectius i prendrà les accions correctores si fos necessari. Es tindran en compte les necessitats dels alumnes atenent les diferències individuals en tutories. D'altra banda, l'alumnat haurà de participar activament a les classes i mostrar en tot moment una actitud positiva.

Les activitats es duran a terme mitjançant classes magistral amb el suport de *power point* i classes pràctiques on a partir d'un supòsit es realitzaran simulacions d'atenció al client.

Els alumnes realitzaran activitats de manera individual i d'altres en grups de 3 o 4 persones per tal d'afavorir la seva capacitat d'autonomia, el treball en equip i l'autoaprenentatge.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Per superar la unitat formativa l'alumne/a haurà de passar una prova escrita on s'avaluaran totes les RA (RA1-RA2-RA3). La prova constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtenir, com a mínim, un cinc.

La nota final de la unitat formativa s'obté a partir del següent càlcul: la prova escrita representarà el 100% de la nota final. Per tal de poder realitzar la nota final de la unitat formativa caldrà tenir la prova escrita aprovada amb un cinc. Cal dir que la nota final de la unitat formativa, un cop realitzat aquest càlcul, pot augmentar o disminuir en funció de l'assistència obligatòria a les classes magistrals així com el comportament i participació a l'aula (2,5 punts de fluctuació).

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Observacions
RA1	Prova escrita	Rol Play (atenció al client. Comunicació verbal i no verbal) No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Assistència i comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF

RA2	Prova escrita	Rol Play (tipologies de clients) No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Assistència i comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
RA3	Prova escrita	Rol Play (queixes, reclamacions, suggeriments) No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Assistència i comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
TOTAL = 1	1		

El comportament a l'aula serà avaluat tenint en compte els següents paràmetres: està prohibit menjar/mastegar xicle durant les classes magistrals; no es permet l'ús del mòbil durant les classes magistrals; no s'admetran faltes de respecte vers els companys o el professor/a; no està permès l'ús de l'ordinador en les classes magistrals (si en el cas de treballs grupals, recerca d'informació...) així com qualsevol altre acte que pugui posar en perill el correcte desenvolupament de les classes. L' incompliment d'un o varis d'aquests aspectes donarà lloc a una disminució de la nota final de la unitat formativa i, en cas reiteratiu, a l'expulsió de l'aula.

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 03/06/2019 al 14/06/2019) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtindre, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtindre en segona convocatòria serà de 5.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es duran a terme a l'aula teòrica del centre. Per a la recerca d'informació els alumnes podran fer ús del fons documental de la biblioteca del centre així com de l'aula d'informàtica.

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...).

Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix i pissarra amb rotuladors.

Bibliografia

Atención al cliente en hostelería. **Editorial Paraninfo. Pilar Tascón Aznar, Santiago Díaz-Hellín Sepúlveda, Raymond T. Sparrowe i Kye-Sug Chon.**

Recepción y atención al cliente. **Editorial Thomson Paraninfo. Socorro López Garcia.**

UF 3. Les relacions públiques en l'àmbit turístic (20 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. Aplica els fonaments i elements de les relacions públiques en l'àmbit turístic seleccionant i aplicant les tècniques associades.

Criteris d'avaluació:

- 1.1. Defineix els fonaments i principis de les relacions públiques.
- 1.2. Reconeix i valora els diferents recursos de les relacions públiques.
- 1.3. Identifica i classifica el concepte d'imatge corporativa i els seus components.
- 1.4. Valora la importància de la imatge corporativa.
- 1.5. Identifica i relaciona els elements d'identitat corporativa en empreses i en institucions turístiques.
- 1.6. Identifica les principals marques d'entitats públiques i privades del sector turístic.
- 1.7. Reconeix diferents tipus d'imatge projectades per empreses i institucions turístiques.
- 1.8. Valora la importància de la imatge, la identitat corporativa, la comunicació i les relacions públiques en les empreses i institucions turístiques.
- 1.9. Dissenya un manual protocol·lari i de comunicació.
- 1.10. Selecciona diferents mitjans de comunicació depenent del producte a comunicar.

Continguts:

1. Aplicació dels fonaments i els elements de les relacions públiques en l'àmbit turístic:
 - 1.1. Definició, fonaments i principis. Aplicació i valoració en l'àmbit turístic empresarial i institucional.
 - 1.2. Recursos de les relacions públiques: relacions amb els mitjans de comunicació.
 - 1.3. La imatge corporativa. Elements i tipus d'imatge: imatge real i projectada. La imatge corporativa i la identitat empresarial. El valor de la imatge corporativa.
 - 1.3.4. La imatge del turisme espanyol. Principals marques del sector.
 - 1.4. Manual protocol·lari i de comunicació d'una empresa.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 3. Les relacions públiques en l'àmbit turístic (20 hores)					
Activitats		RA	Continguts	Avaluació	
d'Ensenyament i Aprenentatge				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes magistrals	8 h				

Descripció	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins les relacions públiques en l'àmbit turístic.</i>	1	1.1 1.2 1.3 1.4	1.1 1.3 1.5	Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics de les relacions públiques en l'àmbit turístic.	
A2- Elaboració de treball		6 h	1	1.3	1.3 1.4 1.5 1.8	Treball escrit individual on s'avaluarà la capacitat d'organització d'un relacions públiques.
Descripció	<i>Els alumnes hauran d'escollir una empresa de nova creació dins el sector turístic i dissenyar la identitat corporativa, imatge corporativa i públic intern i extern de l'empresa amb detall de les activitats de les relacions públiques.</i>					
A2- Resolució d'exercicis		6 h	1	1.2 1.4	1.2 1.9 1.10	Es valorarà la comprensió de la part teòrica i la seva aplicació pràctica en supòsits que apropen l'alumne/a a la vida real.
Descripció	<i>Els alumnes hauran de redactar una nota de premsa, una circular per convocar una reunió urgent a l'empresa, organitzar la visita d'un Fam Trip a l'hotel...</i>					

c) Metodologia de la unitat formativa

El professor realitzarà una avaluació diagnòstica per tal de conèixer les condicions de les que parteix cada alumne/a (el que sap, el que no sap i el que creu saber). Durant el procés formatiu comprovarà si l'alumne/a assoleix els objectius i prendrà les accions correctores si fos necessari. Es tindran en compte les necessitats dels alumnes atenen les diferències individuals en tutories. D'altra banda, l'alumnat haurà de participar activament a les classes i mostrar en tot moment una actitud positiva.

Les activitats es duran a terme mitjançant classes magistral amb el suport de *power point*, estudi de casos concrets mitjançant la descripció d'una situació real, desenvolupament total de temes per part dels alumnes on s'analitza una idea a través de la recerca d'informació via Internet, articles de premsa o revistes especialitzades i consulta de bibliografia a la biblioteca del centre.

Els alumnes realitzaran activitats de manera individual i d'altres en grups de 3 o 4 persones per tal d'afavorir la seva capacitat d'autonomia, el treball en equip i l'auto aprenentatge.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Per superar la unitat formativa l'alumne/a haurà de passar una prova escrita on s'avaluarà las RA.La prova constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtindre, com a mínim, un cinc.

La nota final de la unitat formativa s'obtindrà a partir del següent càlcul: la prova escrita representarà el 75% de la nota final i el 25% l'elaboració de la identitat corporativa –identitat visual- d'una empresa del sector

turístic de manera individual i la seva presentació a l'aula. Per tal de poder realitzar la nota final de la unitat formativa caldrà tenir la prova escrita aprovada amb un cinc. Cal dir que la nota final de la unitat formativa, un cop realitzat aquest càlcul, pot augmentar o disminuir en funció de l'assistència obligatòria a les classes magistrals així com el comportament i participació a l'aula (2,5 punts de fluctuació).

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Activitat 3	Observacions
RA1	Prova escrita	Treball escrit i presentació oral a l'aula (identitat corporativa)	Exercicis pràctics a l'aula (RRPP...) No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Assistència i comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
TOTAL = 1	0,75	0,25		

El comportament a l'aula serà avaluat tenint en compte els següents paràmetres: està prohibit menjar/mastegar xicle durant les classes magistrals; no es permet l'ús del mòbil durant les classes magistrals; no s'admetran faltes de respecte vers els companys o el professor/a; no està permès l'ús de l'ordinador en les classes magistrals (si en el cas de treballs grupals, recerca d'informació...) així com qualsevol altre acte que pugui posar en perill el correcte desenvolupament de les classes. L'incompliment d'un o varis d'aquests aspectes donarà lloc a una disminució de la nota final de la unitat formativa i, en cas reiteratiu, a l'expulsió de l'aula.

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 03/06/2019 al 14/06/2019) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtenir, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtenir en segona convocatòria serà de 5.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es duran a terme a l'aula teòrica del centre. Per a la recerca d'informació els alumnes podran fer ús del fons documental de la biblioteca del centre així com de l'aula d'informàtica.

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...).

Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix i pissarra amb rotuladors.

Bibliografia

Protocolo y relaciones públicas. **Editorial Paraninfo. M^a Soledad Muñoz Boda.**

Eventos de empresa. **Editorial Deusto. Raimond Torrents Fernández.**

La comunicación en los eventos. **Editorial Protocolo. Diego Zala Martínez.**

La comunicación en el protocolo. **Editorial Protocolo. Julio César Herrero i Juan Luis Fuente Lafuente.**

Webgrafia

www.protocolo.org

www.rppnet.com

www.imagencorporativa.net

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic en Gestió d'Allotjaments Turístics	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Recursos humans en l'allotjament	CODI: codi_MP
HORES TOTALS: 99	HLLD: 33 hores

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Selecció de recursos humans	20	20	21/09/2018	09/11/2018
UF 2: Planificació de recursos humans	20+10	30	30/11/2018	08/03/2019
UF 3: Gestió del personal	26+23	49	15/03/2019	14/06/2019

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

Classes magistrals amb el suport de presentacions per ordinador, pissarra, vídeos... on es destacaran els aspectes teòrics més importants del mòdul a assolir per l'alumne/a. Al inici de les classes magistral hi haurà un recordatori de manera breu, clara i dinàmica dels aspectes més importants de la classe anterior mitjançant el mètode de la retroalimentació amb l'objectiu ubicar els alumnes en el tema a tractar.

Estudi de casos concrets mitjançant la descripció d'una situació real a fi i efecte que els alumnes l'analitzin i discuteixin el cas en equip amb l'objectiu de exemplificar els aspectes teòrics, posar en pràctica els coneixements adquirits i acostar els alumnes a la realitat. La situació serà presentada mitjançant material escrit, audiovisual o informàtic.

Desenvolupament total o parcial de temes per part dels alumnes on s'analitza una idea a través de la recerca d'informació via Internet, articles de premsa o revistes especialitzades i consulta de bibliografia a la biblioteca del centre amb l'objectiu d'afavorir la capacitat d'autonomia dels alumnes, el treball en equip i l'autoaprenentatge.

Pluja d'idees o *brainstorming* a partir dels coneixements previs dels alumnes per tal de "construir" coneixements.

Tutories reactives on es respondrà a una demanda d'informació de l'alumne/a.

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

Per a superar el mòdul professional cal superar les 3 unitats formatives. La qualificació del mòdul professional s'obté segons la següent ponderació: Qmp= 0,202.Quf1+0,303.Quf2+0,494.Quf3.

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

Les classes magistrals es duren a terme a l'aula teòrica del centre. Per a la recerca d'informació els alumnes podran fer ús del fons documental de la biblioteca del centre així com de l'aula d'informàtica.

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...).

Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix i pissarra amb rotuladors.

Material audiovisual, articles de premsa, revistes especialitzades, test d'autoavaluació de coneixements,... formaran part del material didàctic emprat a l'aula.

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES.

UF 1. Selecció de recursos humans (20 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. Proposa la selecció de personal caracteritzant-ne els diferents perfils professionals.

Criteris d'avaluació:

1.1. Analitza els principals mètodes per a la definició de llocs de treball corresponents a treballadors semi qualificats i qualificats.

1.2. Defineix els límits de responsabilitat, funcions i tasques de cada lloc dels equips de treball.

1.3. Avalua els temps de treball de les activitats professionals més significatives.

1.4. Valora els principis deontològics característics en el marc del departament o àrea.

1.5. Identifica les etapes de la planificació de plantilles i previsió de les necessitats de personal.

1.6. Analitza els principals mètodes per a la selecció de treballadors semiqualicats i qualificats.

1.7. Incorpora a la proposta de selecció de treballadors la valoració de les opinions dels diferents responsables departamentals.

Continguts:

1. Mètodes de definició de llocs de treballs en les empreses d'hoteleria i turisme.

1.1. Les estructures característiques dels diferents tipus d'allotjaments turístics: àrea de responsabilitat, objectius de cada departament i distribució de funcions.

1.2. Tasques del personal en funció del tipus d'empresa d'allotjament: àrea comercial, àrea administrativa, àrea d'alimentació i begudes, àrea d'allotjament.

1.3. Deontologia professional dels diferents departaments o àrees.

1.4. Selecció de treballadors:

1.4.1. Tècniques de selecció: entrevista, test i d'altres.

1.4.2. Procés de selecció.

1.4.3. El cost de la selecció de personal.

1.5. Respecte i valoració de les opinions dels diferents responsables departamentals.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 1. Selecció de recursos humans (20 hores)

Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes magistrals		1	1.1 1.2 1.3 1.4	1.1 1.2 1.5 1.6	Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics inclosos dins la selecció de recursos humans.
<i>Descripció</i>	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins la selecció de recursos humans.</i>				
A2- Resolució d'exercicis		1	1.4.3	1.3 1.5	Es valorarà la comprensió de la part teòrica i la seva aplicació pràctica en supòsits que apropen l'alumne/a a la vida real.
<i>Descripció</i>	<i>Els alumnes realitzaran exercicis sobre necessitats de personal, perfil, APT,...</i>				
A3- Visionat/audició de documents		1	1.4.1 1.4.2 1.5	1.1 1.6 1.7	Es valorarà la capacitat d'atenció de l'alumne/a, la capacitat de raonament i la capacitat d'expressar i defensar les seves idees en públic.
<i>Descripció</i>	<i>Visionat de "El método gronhölml" i "Casual Day" i posterior comentari grupal.</i>				

c) Metodologia de la unitat formativa

El professor realitzarà una avaluació diagnòstica per tal de conèixer les condicions de les que parteix cada alumne/a (el que sap, el que no sap i el que creu saber). Durant el procés formatiu comprovarà si l'alumne/a assoleix els objectius i prendrà les accions correctores si fos necessari. Es tindran en compte les necessitats dels alumnes atenent les diferències individuals en tutories. D'altra banda, l'alumnat haurà de participar activament a les classes i mostrar en tot moment una actitud positiva i de respecte.

Les activitats es duran a terme mitjançant classes magistrals amb el suport de *power point*, visualització de material audiovisual i exercicis pràctics.

Els alumnes realitzaran activitats de manera individual i d'altres en grups de 3 o 4 persones per tal d'afavorir la seva capacitat d'autonomia, el treball en equip i l'autoaprenentatge.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Per superar la unitat formativa l'alumne/a haurà de passar una prova escrita on s'avaluarà la RA. La prova constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtenir, com a mínim, un cinc.

La nota final de la unitat formativa s'obindrà a partir del següent càlcul: la prova escrita representarà el 75% de la nota final i el 25% les activitats individuals. Per tal de poder realitzar la nota final de la unitat formativa

caldrà tenir la prova escrita aprovada amb un cinc. Cal dir que la nota final de la unitat formativa, un cop realitzat aquest càlcul, pot augmentar o disminuir en funció de l'assistència obligatòria a les classes magistrals així com el comportament i participació a l'aula (2,5 punts de fluctuació).

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Activitat 3	Observacions
RA1	Prova escrita	Exercici pràctic individual (necessitats de personal, planificació llocs treball...) No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Exercici pràctic (proves de selecció)	Assistència i comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
TOTAL = 1	0,75		0,25	

El comportament a l'aula serà avaluat tenint en compte els següents paràmetres: està prohibit menjar/mastegar xicle durant les classes magistrals; no es permet l'ús del mòbil durant les classes magistrals; no s'admetran faltes de respecte vers els companys o el professor/a; no està permès l'ús de l'ordinador en les classes magistrals (si en el cas de treballs grupals, recerca d'informació...) així com qualsevol altre acte que pugui posar en perill el correcte desenvolupament de les classes. L'incompliment d'un o varis d'aquests aspectes donarà lloc a una disminució de la nota final de la unitat formativa i, en cas reiteratiu, a l'expulsió de l'aula.

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 03/06/2019 al 14/06/2019) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtindre, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtindre en segona convocatòria serà de 5.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es duran a terme a l'aula teòrica del centre. Per a les activitats de recerca, els alumnes podran fer ús del fons documental de la biblioteca del centre així com de l'aula d'informàtica.

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...).

Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix i pissarra amb rotuladors.

Bibliografia

Dirección de recursos humanos. Un enfoque estratégico. **Editorial McGraw Hill. Sastre Castillo M.A, Aguilar Pastor i Eva Maria.**

La gestión de recursos humanos aplicada al sector turístico. **Editorial Bosch. Iglesias Millán, J. Antonio.**

Recursos humanos para turismo. **Editorial Pearson Prentice Hall. Manuela Pardo i Roberto Luna.**

Administración de los recursos humanos en las empresas turísticas. Editorial Pirámide. Inmaculada Martín Rojo i Ana Isabel Gaspar González.

UF 2. Planificació de recursos humans (30 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. Planifica els recursos humans, analitzant-ne i aplicant-hi els sistemes d'organització del personal.

Criteris d'avaluació:

1.1. Caracteritza les funcions a exercir pel personal dependent.

1.2. Estableix els sistemes d'assignació de funcions entre el personal dependent.

1.3. Defineix els torns necessaris per al correcte funcionament de l'establiment.

1.4. Estableix el quadrant d'horaris del personal.

1.5. Planifica el calendari de vacances segons els objectius i els criteris empresarials i les demandes dels treballadors.

1.6. Dissenya els criteris d'assignació de rangs per al personal.

1.7. Reconeix els conceptes inclosos a les eines de gestió del personal.

1.8. Aplica al pla de prevenció de l'empresa valorant l'ergonomia aplicada al disseny de llocs de treball, a l'agilització dels processos de servei i a la disminució de riscos laborals.

1.9. Té en compte la normativa legal vigent.

Continguts:

1. Planificació de recursos humans.

1.1. Funcions més representatives per departaments.

1.2. Definició i sistemes d'assignació de funcions i de rangs de personal.

1.3. Elaboració i planificació de plantilles amb criteris d'eficiència.

1.3.1. Mètodes de mesura del treball.

1.3.2. Les jornades laborals.

1.3.3. Quadrants d'horaris i dies lliures .

1.3.4. Calendari de vacances.

1.1. Tècniques de comunicació aplicades en la planificació dels recursos humans.

1.2. Normativa laboral: les diferents categories professionals dels convenis vigents.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 2. Planificació de recursos humans (30 hores)				
Activitats	RA	Continguts	Avaluació	
			CA	Instruments d'Avaluació
d'Ensenyament i Aprenentatge				

A1- Classes magistrals		15 h				
Descripció	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins la planificació de recursos humans.</i>		1	1.1 1.2 1.1 1.2	1	Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics inclosos dins la planificació de recursos humans.
A2- Resolució d'exercicis		10h				
Descripció	<i>Els alumnes realitzaran exercicis sobre quadrants d'horaris, vacances, dies lliures del personal.</i>		1	1.3.1 1.3.2 1.3.3 1.3.4	1.3 1.5 1.6	Es valorarà la comprensió de la part teòrica i la seva aplicació pràctica en supòsits que apropen l'alumne/a a la vida real.
A3- Cerca d'informació		5 h				
Descripció	<i>Recerca de la normativa legal en ergonomia en el centre de treball i disminució de riscos laborals.</i>		1	1.2	1.8 1.9	Es valorarà la capacitat de recerca d'informació, autonomia de l'alumne/a, comprensió de textos...

c) Metodologia de la unitat formativa

El professor realitzarà una avaluació diagnòstica per tal de conèixer les condicions de les que parteix cada alumne/a (el que sap, el que no sap i el que creu saber). Durant el procés formatiu comprovarà si l'alumne/a assoleix els objectius i prendrà les accions correctores si fos necessari. Es tindran en compte les necessitats dels alumnes atenen les diferències individuals en tutories. D'altra banda, l'alumnat haurà de participar activament a les classes i mostrar en tot moment una actitud positiva i de respecte.

Les activitats es duran a terme mitjançant classes magistral amb el suport de *power point*, realització d'exercicis pràctics que apropin l'alumne/a a la realitat i recerca de la normativa legal aplicable a empreses d'allotjament.

Els alumnes realitzaran activitats de manera individual i d'altres en grups de 3 o 4 persones per tal d'afavorir la seva capacitat d'autonomia, el treball en equip i l'auto aprenentatge.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Per superar la unitat formativa l'alumne/a haurà de passar una prova escrita on s'avaluarà la RA. La prova constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtindre, com a mínim, un cinc.

La nota final de la unitat formativa s'obtindrà a partir del següent càlcul: la prova escrita representarà el 100% de la nota final. Per tal de poder realitzar la nota final de la unitat formativa caldrà tenir la prova escrita aprovada amb un cinc. Cal dir que la nota final de la unitat formativa, un cop realitzat aquest càlcul, pot augmentar o disminuir en funció de l'assistència obligatòria a les classes magistrals així com el comportament i participació a l'aula (2,5 punts de fluctuació).

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Activitat 3	Observacions
RA1	Prova escrita	Exercici pràctic individual (disseny de torns, horaris, manual d'acollida...) No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Exercicis pràctics a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Assistència i comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
TOTAL = 1	1			

El comportament a l'aula serà avaluat tenint en compte els següents paràmetres: està prohibit menjar/mastegar xicle durant les classes magistrals; no es permet l'ús del mòbil durant les classes magistrals; no s'admetran faltes de respecte vers els companys o el professor/a; no està permès l'ús de l'ordinador en les classes magistrals (si en el cas de treballs grupals, recerca d'informació...) així com qualsevol altre acte que pugui posar en perill el correcte desenvolupament de les classes. L'incompliment d'un o varis d'aquests aspectes donarà lloc a una disminució de la nota final de la unitat formativa i, en cas reiteratiu, a l'expulsió de l'aula.

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 03/06/2019 al 14/06/2019) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtenir, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtenir en segona convocatòria serà de 5.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es duran a terme a l'aula teòrica del centre. Per a les activitats de recerca, els alumnes podran fer ús del fons documental de la biblioteca del centre així com de l'aula d'informàtica.

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...).

Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix i pissarra amb rotuladors.

Bibliografia

Dirección de recursos humanos. Un enfoque estratégico. **Editorial McGraw Hill. Sastre Castillo M.A, Aguilar Pastor i Eva Maria.**
La gestión de recursos humanos aplicada al sector turístico. **Editorial Bosch. Iglesias Millán, J. Antonio.**
Recursos humanos para turismo. **Editorial Pearson Prentice Hall. Manuela Pardo i Roberto Luna.**
Administración de los recursos humanos en las empresas turísticas. Editorial Pirámide. Inmaculada Martín Rojo i Ana Isabel Gaspar González.

UF 3. Gestió del personal (49 hores)

1. Integra el personal dependent en l'estructura organitzativa de l'establiment turístic reconeixent-ne i aplicant-hi les eines de gestió de personal.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Justifica la finalitat de la funció d'integració com a complementària de la funció d'organització.**
- 1.2 Elabora manuals d'acollida del personal de nova incorporació.**
- 1.3 Dissenya els períodes d'adaptació segons el lloc i la funció a desenvolupar.**
- 1.4 Identifica les operacions i els processos més significatius que el personal de nova incorporació ha de desenvolupar.**
- 1.5 Estableix els criteris d'avaluació del compliment professional i els resultats a aconseguir.**
- 1.6 Aplica tècniques per a la comunicació intergrupals (delegació d'autoritat, iniciativa personal, creativitat i responsabilitat) com a mesura de motivació.**

2. Dirigeix el personal dependent, reconeixent-ne i aplicant-hi tècniques de direcció de personal.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Justifica la figura dels directius i dels líders de l'organització.**
- 2.2 Explica la seqüenciació lògica dels processos de presa de decisions i les seves implicacions.**
- 2.3 Conceptualitza i caracteritza els diferents sistemes d'incentius.**
- 2.4 Defineix els processos de motivació del personal dependent aplicant-los a l'entorn de treball.**
- 2.5 Identifica processos i situacions habituals de negociació, en el marc dels departaments o àrees dels establiments d'allotjament turístic.**
- 2.6 Descriu les tècniques de direcció i dinamització d'equips i reunions de treball aplicables al departament o àrea corresponents.**
- 2.7 Dissenya polítiques d'incentius a la productivitat.**
- 2.8 Reconeix i aplica tècniques de resolució de conflictes laborals de caràcter circumstancial.**

Continguts

1. Integració del personal en l'estructura organitzativa:

- 1.1 Definició i objectius de l'organització dels recursos humans.**
- 1.2 Disseny de programes d'adaptació.**
- 1.3 Manuals d'acollida del personal de nova incorporació.**
- 1.4 El manual d'operacions.**
- 1.5 Programes de formació.**
- 1.6 Tècniques de comunicació i de motivació adaptades a la integració del personal.**

2. Direcció de personal:

- 2.1 Lideratge: concepte, funcions i estils de lideratge.**
 - 2.2 Identificació de les tècniques de direcció.**
 - 2.3 Foment de la participació en l'aportació d'idees, opinions i suggeriments del personal de l'empresa.**
 - 2.4 Motivació en l'entorn laboral: identificació i aplicacions. Factors que afavoreixen la motivació.**
- Teories de la**

motivació.

2.5 Resolució de conflictes laborals de caràcter circumstancial: tipus de conflictes. Causes. Fases de desenvolupament dels conflictes. Vies de solució. Participació del grup.

2.6 Disseny de polítiques d'incentius a la producció en establiments d'allotjament.

2.7 Eines de gestió de personal..7 Dissenya polítiques d'incentius a la productivitat.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 3. Gestió del personal (49 hores)					
Activitats		RA	Continguts	Avaluació	
d'Ensenyament i Aprenentatge				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes magistrals					
	24h				
Descripció	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins l'estructura organitzativa de RRHH així com els diferents tipus de direcció/lideratge dins l'empresa turística.</i>	1 2	1.1 1.4 1.5 1.6 2.1 2.2 2.3 2.7	1 2	Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics inclosos dins l'estructura organitzativa del departament de RRHH així com els diferents tipus de direcció/lideratge dins l'empresa turística.
A2- Resolució d'exercicis					
	10h				
Descripció	<i>Els alumnes realitzaran exercicis sobre estructures organitzatives dins dels allotjaments hotelers i extra hotelers; manuals d'acollida per a personal de nova incorporació...</i>	1	1.2 1.3	1.2 1.3	Es valorarà la comprensió de la part teòrica i la seva aplicació pràctica en supòsits que apropin l'alumne/a a la vida real.
A3- Cerca d'informació					
	15h				
Descripció	<i>Recerca de tècniques de motivació del personal, comunicació ascendent i descendent, resolució de conflictes laborals...</i>	2	2.4 2.5 2.6	2.4 2.5 2.6	Es valorarà la capacitat de recerca d'informació, autonomia de l'alumne/a, comprensió de textos...

c) Metodologia de la unitat formativa

El professor realitzarà una avaluació diagnòstica per tal de conèixer les condicions de les que parteix cada alumne/a (el que sap, el que no sap i el que creu saber). Durant el procés formatiu comprovarà si l'alumne/a assoleix els objectius i prendrà les accions correctores si fos necessari. Es tindran en compte les necessitats dels alumnes atenent les diferències individuals en tutories. D'altra banda, l'alumnat haurà de participar activament a les classes i mostrar en tot moment una actitud positiva i de respecte.

Les activitats es duran a terme mitjançant classes magistral amb el suport de *power point*, realització d'exercicis pràctics que apropin l'alumne/a a la realitat de l'àmbit laboral dins els establiments hotelers i extra hotelers.

Els alumnes realitzaran activitats de manera individual i d'altres en grups de 3 o 4 persones per tal d'afavorir la seva capacitat d'autonomia, el treball en equip i l'autoaprenentatge.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Per superar la unitat formativa l'alumne/a haurà de passar una prova escrita on s'avaluarà la RA. La prova constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtenir, com a mínim, un cinc.

La nota final de la unitat formativa s'obtindrà a partir del següent càlcul: la prova escrita representarà el 100% de la nota final. Per tal de poder realitzar la nota final de la unitat formativa caldrà tenir la prova escrita aprovada amb un cinc. Cal dir que la nota final de la unitat formativa, un cop realitzat aquest càlcul, pot augmentar o disminuir en funció de l'assistència obligatòria a les classes magistrals així com el comportament i participació a l'aula així com la realització dels exercicis proposats a l'aula (2,5 punts de fluctuació).

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Activitat 3	Observacions
RA1	Prova escrita	Exercici pràctic grupal (estructures organitzatives i manuals d'acollida...) No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Exercicis pràctics a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Assistència i comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
TOTAL = 1	1			

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Activitat 3	Observacions
RA2	Prova escrita	Exercici pràctic grupal (recerca d'informació sobre	Exercicis pràctics a l'aula	Assistència i comportament a l'aula

		tècniques de motivació, resolució de conflictes...) No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
TOTAL = 1	1			

El comportament a l'aula serà avaluat tenint en compte els següents paràmetres: està prohibit menjar/mastegar xicle durant les classes magistrals; no es permet l'ús del mòbil durant les classes magistrals; no s'admetran faltes de respecte vers els companys o el professor/a; no està permès l'ús de l'ordinador en les classes magistrals (si en el cas de treballs grupals, recerca d'informació...) així com qualsevol altre acte que pugui posar en perill el correcte desenvolupament de les classes. L'incompliment d'un o varis d'aquests aspectes donarà lloc a una disminució de la nota final de la unitat formativa i, en cas reiteratiu, a l'expulsió de l'aula.

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 03/06/2019 al 14/06/2019) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtindre, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtindre en segona convocatòria serà de 5.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es duran a terme a l'aula teòrica del centre. Per a les activitats de recerca, els alumnes podran fer ús del fons documental de la biblioteca del centre així com de l'aula d'informàtica.

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...).

Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix i pissarra amb rotuladors.

Bibliografia

Dirección de recursos humanos. Un enfoque estratégico. **Editorial McGraw Hill. Sastre Castillo M.A, Aguilar Pastor i Eva Maria.**

La gestión de recursos humanos aplicada al sector turístico. **Editorial Bosch. Iglesias Millán, J. Antonio.**
Recursos humanos para turismo. **Editorial Pearson Prentice Hall. Manuela Pardo i Roberto Luna.**

Administración de los recursos humanos en las empresas turísticas. Editorial Pirámide. Inmaculada Martín Rojo i Ana Isabel Gaspar González.

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic superior en gestió d'allotjaments turístics	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Mòdul 9: Anglès	CODI: codi_MP
HORES TOTALS: 132 hores	HLLD: 0 hores

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP 9: Anglès (132+0 h)				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Anglès	132 + 0	132	19/09/18	21/06/19

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

El mòdul d'Anglès està dissenyat per als alumnes que ja posseeixen un coneixement intermedi d'aquest idioma. S'empra un enfocament *nocial-funcional que permet que els alumnes estenguin i millorin els seus coneixements en el context de la indústria turística. Basant-se en temes específics i habilitats professionals pertinents, el curs també incorpora un complet temari gramatical així com vocabulari i un treball sistemàtic en expressió oral, comprensió oral, lectura i escriptura. S'introdueixen i practiquen les habilitats lingüístiques necessàries per atendre als clients de parla anglesa i per mantenir una negociació amb anglo-parlants en el context de la indústria turística.

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

Pel que fa a l'avaluació, l'assignatura es compon d'una única UF.

La nota final es calcula mitjançant la següent fórmula:

$$\text{QMP} = 1,00 * \text{UF1}$$

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

Les classes es portaran a terme a l'aula assignada pel centre. També s'utilitzarà puntualment l'aula dotada d'equipament informàtic. A més, s'utilitzaran els recursos audiovisuals instal·lats a l'aula: ordinador, projector, altaveus i pissarres.

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES.

UF 1. Anglès (132 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació

1. Reconeix informació professional i quotidiana del sector turístic continguda en tot tipus de discursos orals emesos per qualsevol mitjà de comunicació en llengua estàndard, interpretant-ne amb precisió el contingut del missatge.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica la idea principal del missatge.

1.2 Reconeix la finalitat de missatges auditiu pronunciats en llengua estàndard identificant l'estat d'ànim i el to dels parlants.

1.3 Extreu informació d'enregistraments en llengua estàndard relacionada amb la vida professional i quotidiana.

1.4 Identifica els punts de vista i les actituds dels parlants.

1.5 Identifica les idees principals de declaracions i missatges sobre temes concrets i abstractes, en llengua estàndard i amb un ritme normal.

1.6 Comprèn amb tot detall el que se li diu en llengua estàndard, fins i tot en un ambient amb soroll de fons.

1.7 Extreu les idees principals de conferències, xerrades, informes i altres presentacions professionals.

1.8 Pren consciència de la importància de comprendre globalment un missatge sense entendre'n tots els elements.

2. Interpreta informació professional del sector turístic continguda en textos escrits complexos, analitzant-ne de forma comprensiva els continguts.

Criteris d'avaluació

2.1 Llegeix amb un alt grau d'independència, adaptant l'estil i la velocitat de la lectura a diferents textos i finalitats.

2.2 Interpreta, amb detall, textos extensos i de relativa complexitat, relacionats amb l'àmbit professional.

2.3 Relaciona el text amb l'àmbit del sector a què es refereix.

2.4 Identifica amb rapidesa el contingut i la importància de notícies, articles i informes sobre una àmplia sèrie de temes professionals i decideix si és oportuna una anàlisi més profunda.

2.5 Tradueix textos complexos utilitzant material de suport si cal.

2.6 Interpreta missatges tècnics rebuts per mitjans diversos: correu postal, fax, correu electrònic, entre d'altres.

2.7 Interpreta instruccions extenses i complexes relacionades amb l'àmbit professional.

2.8 Selecciona materials de consulta i diccionaris tècnics i utilitza suports de traducció tècnics i eines de traducció assistida o automatitzada de textos.

3. Emet missatges orals clars i ben estructurats, habituals en el sector turístic, analitzant-ne el contingut de la situació i adaptant-se al registre lingüístic dels interlocutors.

Criteris d'avaluació

3.1 Identifica els registres emprats per a l'emissió del missatge.

3.2 S'expressa amb fluïdesa, precisió i eficàcia sobre una àmplia sèrie de temes professionals o quotidians, marcant amb claredat la relació entre les idees.

3.3 Comunica espontàniament, adoptant un nivell de formalitat adequat a les circumstàncies.

3.4 Utilitza normes de protocol en presentacions formals i informals.

3.5 Utilitza correctament la terminologia de la professió.

3.6 Expressa i defensa punts de vista amb claredat, proporcionant explicacions i arguments adequats.

3.7 Descriu un procés de treball de la seva competència i en fa la seqüència corresponent.

3.8 Argumenta amb detall l'elecció d'una determinada opció o el procediment de treball escollit.

3.9 Sol·licita la reformulació del discurs o part del discurs quan cal.

3.10 Aplica fórmules d'interacció adients en situacions professionals variades.

4. Elabora documents i informes propis de l'àmbit professional del sector turístic o de la vida quotidiana, utilitzant els registres adequats a cada situació.

Criteris d'avaluació

4.1 Redacta textos clars i detallats sobre una varietat de temes relacionats amb l'àmbit professional,

sintetitzant i avaluant informació i arguments procedents de diverses fonts.

4.2 Organitza la informació amb correcció, precisió, coherència i cohesió, sol·licitant i/o facilitant informació de tipus general o detallada.

4.3 Redacta informes, destacant-ne els aspectes significatius i oferint-ne detalls rellevants que serveixin de suport.

4.4 Emplena documentació específica de l'àmbit professional.

4.5 Aplica les fórmules establertes i el vocabulari específic en la realització de documents.

4.6 Resumeix articles, notícies o informacions de l'àmbit professional, utilitzant un vocabulari ampli per evitar la repetició freqüent.

4.7 Extreu la informació essencial de manuals d'instruccions tècnics i d'altres documents escrits habituals en la professió.

4.8 Utilitza les fórmules de cortesia pròpies del document a elaborar.

5. Aplica actituds i comportaments professionals del sector turístic en situacions de comunicació, seguint les convencions internacionals.

Criteris d'avaluació

5.1 Defineix els trets més significatius dels costums i usos del sector professional en l'ús de la llengua estrangera.

5.2 Descriu els protocols i les normes de relació social propis del país on s'utilitza la llengua estrangera.

5.3 Identifica els valors i les creences propis de la comunitat on es parla la llengua estrangera.

5.4 Identifica els aspectes socioprofessionals propis del sector en qualsevol tipus de text i/o conversa.

5.5 Aplica els protocols i les normes de relació social propis del país on es parla la llengua estrangera.

5.6 Reconeix els marcadors lingüístics de la procedència regional.

Continguts

1. Comprensió de missatges orals:

1.1 Reconeixement de missatges professionals del sector i quotidians. Missatges directes, telefònics, radiofònics, enregistrats.

1.2 Terminologia específica del sector dels serveis turístics.

1.3 Idees principals i secundàries.

1.4 Diferents accents de la llengua oral.

2. Interpretació de missatges escrits:

2.1 Comprensió de missatges, textos, articles professionals i quotidians.

2.2 Suports convencionals: correu postal, fax, burofax, entre d'altres, i suports telemàtics: correu electrònic, telefonia mòbil, agenda electrònica, entre d'altres.

2.3 Terminologia específica dels serveis turístics.

3. Producció de missatges orals:

3.1 Registres emprats en l'emissió de missatges orals. Terminologia específica del sector turístic.

3.2 Manteniment i seguiment del discurs oral: utilització del torn de paraula, manteniment i cessió. Suport, demostració de la comprensió, petició d'aclariment i altres.

3.3 Expressió fònica, entonació i ritme.

3.4 Entonació com a recurs de cohesió del text oral: ús dels patrons d'entonació.

3.5 Marcadors lingüístics de protocol en l'àmbit professional i social, normes de cortesia i diferències de registre.

4. Emissió de textos escrits:

4.1 Compleció de documents professionals del sector i de la vida quotidiana.

4.2 Elaboració de textos professionals del sector i de la vida quotidiana.

4.3 Adequació del text al context comunicatiu.

4.4 Registre.

4.5 Selecció lèxica, selecció d'estructures sintàctiques i selecció de contingut rellevant.

4.6 Coherència en el desenvolupament del text.

5. Coneixement de l'entorn sociocultural i professional:

5.1 Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països on s'utilitza la llengua anglesa.

5.2 Valoració de les normes socioculturals i protocol·làries en les relacions internacionals.

5.3 Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socioprofessional per tal de projectar una bona imatge de l'empresa.

5.4 Reconeixement de la llengua estrangera per aprofundir en coneixements que resultin d'interès al llarg de la vida personal i professional.

5.5 Ús de registres adequats segons el context de la comunicació, l'interlocutor i la intenció dels interlocutors.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

NF1.- Anglès (132 h)					
Activitats				Avaluació	
d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	CA	Instruments d'Avaluació
A1- Practical lectures	13 h	1 - 5	1 - 5	5	

Descripció	<i>El professor explica els conceptes lingüístics donant exemples de la seva utilització per part de la comunitat de parla anglesa en el context indicat.</i>				Continguts inclosos al exàmens de cada trimestre.	
A2 – Interactive classes		6 h				
Descripció	<i>El professor interactua amb els alumnes amb la finalitat d'explicar i aclarir conceptes lingüístics, socioculturals i professionals.</i>		1 - 5	1 - 5	5	Continguts inclosos al exàmens de cada trimestre.
A3 – Exercise completion		30 h				
Descripció	<i>Els alumnes practiquen els corresponents exercicis gramaticals i lingüístics, a més de documents relacionats amb el mon del turisme.</i>		1 - 4	4	4	Continguts inclosos al exàmens de cada trimestre i tasques a fer a casa com deures.
A4 – Speaking activities		15 h				
Descripció	<i>Pràctiques d'activitats orals sobre temes relacionats amb el sector del turisme.</i>		3 & 5	3	3, 5.5	Presentacions i role plays fets a llarg del curs.
A5 – Listening comprehension activities		15 h				
Descripció	<i>Els alumnes practiquen diversos tipus d'exercicis de compressió oral.</i>		1 & 5	1	1, 5.5	Activitat de compressió oral que forma part dels exàmens trimestrals.
A6 – Reading Comprehension activities		15 h				
Descripció	<i>Els alumnes practiquen diversos tipus d'exercicis de comprensió escrita.</i>		2 & 5	2	2	Activitat de compressió escrita que forma part dels exàmens trimestrals.
A7 – Pronunciation		6 h		3	1	Apreciació de la pronunciació del

<i>Descripció</i>	Es faran diferents tipus d'exercicis per millorar la pronunciació.	3 & 5			alumne a les activitat d'expressió oral realitzades a llarg del curs.
-------------------	--	-------	--	--	---

c) Metodologia de la unitat formativa

La metodologia que s'utilitzarà serà la unió de varies activitats: classes magistrals (practical lectures), classes interactives, realització d'exercicis variats, activitats de producció oral, activitats comprensió oral i escrita. S'incentivarà la participació dels alumnes i els treballs en grup.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Per la avaluació continuada s'utilitzarà la següent equació:

Nota Trimestre 1 (T1) = Examen Trimestral 1 (ET1) x 0,4 + Gramàtica Trimestre 1 (GT1) x 0,2 + Expressió Oral Trimestre 1 (OT1) x 0,2 + Expressió Escrita Trimestre 1 (EET1) x 0,2

Nota Trimestre 2 (T2) = Examen Trimestral 2 (ET2) x 0,4 + Gramàtica Trimestre 2 (GT2) x 0,2 + Expressió Oral Trimestre 2 (OT2) x 0,2 + Expressió Escrita Trimestre 2 (EET2) x 0,2

Nota Trimestre 3 (T3) = Examen Trimestral 3 (ET3) x 0,4 + Gramàtica Trimestre 3 (GT3) x 0,2 + Expressió Oral Trimestre 3 (OT3) x 0,2 + Expressió Escrita Trimestre 3 (EET3) x 0,2

Nota final Curso (□) = (T1 + T2 + T3) / 3

En la recuperació final el alumne realitzarà un examen final en el que s'avaluaran els cinc resultats d'aprenentatge.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes es duran a terme a l'aula que el centre determini. S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...). Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix, altaveus i pissarra amb retoladors.

Bibliografia

Peter Strutt. English for International Tourism. Intermediate. Pearson. 2033.

Mann, Malcom & Taylore-Knowles, Steve. Destination B3. MacMillan.

Mann, Malcom & Taylore-Knowles, Steve. Destination B2. MacMillan. 2008

Webgrafia

<http://www.english-hilfen.de/en/>

<http://www.myenglishpages.com/>

<http://www.better-english.com/>

<http://www.englishpage.com/>

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic superior en Gestió d'Allotjaments Turístics	GS
MÓDUL PROFESSIONAL: Formació i Orientació Laboral	CODI: codi_MP
HORES TOTALES: 99 hores	HLLD: 0

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Incorporació al treball	66	66	19/09/18	05/03/19
UF 2: Prevenció de riscos laborals	33	33	06/03/19	08/05/19

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

Les classes consistiran en l'explicació teòrica i pràctica dels temes que componen les dues unitats formatives. En el cas de la primera, "*Incorporació al treball*", analitzarem des del fet de com i on s'ha de buscar feina, fins els drets i obligacions dels treballadors i de l'empresari, els tipus de contractes, els diferents tipus d'acomiadaments, el funcionament de la jurisdicció social, anàlisi de lleis com la llei d'igualtat, estudi del conveni col·lectiu del sector, estudi de la nova modificació del mercat laboral, etc., intentant, donat que és una matèria molt feixuga, fer les classes el més divertides que es pugui. Això s'aconsegueix fent que l'alumne vegi a la pràctica el que hem explicat: visualització de vídeos referents a temes sobre el mercat laboral, sobre la situació actual d'algunes empreses, etc; articles de premsa que s'hauran de comentar a classe; lectura i estudi d'alguns articles de lleis aplicables, demandes reals, escrits del jutjat social, etc..

En relació a la segona Unitat formativa "*La Prevenció de Riscos Laborals*" s'estudiarà el tema partint de l'anàlisi de la llei de riscos laborals, base de la matèria. Com a complement i per tal d'aconseguir que els alumnes entenguin millor a què ens referim i les classes siguin més pràctiques es projectaran vídeos sobre la prevenció dels riscos en el seu sector, veurem la simbologia que s'utilitza, hauran de buscar la llei a Internet, comentar-la, etc.

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

Per tal d'aprovar el mòdul de FOL s'hauran d'acreditar que s'han assolit els resultats d'aprenentatge dels que consten l'UF1 i l'UF2 i que consten al punt 5.

L'avaluació de l'alumne en el cas de l'UF1 sortirà del resultat d'una prova escrita que constarà de dues parts. A la primera hauran de respondre dues algunes preguntes sobre el que s'ha explicat a classe. A la segona hauran de fer 3 o 4 preguntes consistents en alguna pràctica o bé donar alguna opinió personal. La nota final de l'examen surt de la mitja d'ambdues parts. La primera part val 5 punts i la segona 5 més. S'ha de treure al menys un 3 a la primera part de l'examen per tal de corregir la segona part pràctica. Ambdues s'han d'aprovar per fer la mitja.

En el cas de la unitat formativa 1 i donat que té el doble d'hores i de matèria que la unitat formativa 2, el resultat final sorgirà del resultat de tres proves, una a realitzar a la primera avaluació o primer trimestre i una segona prova que es farà al segon trimestre i una tercera al tercer trimestre. La prova del tercer trimestre es farà juntament amb la de riscos laborals.

La prova de la part de Prevenció de riscos laborals (UF 2) es deixarà per al tercer trimestre. L'avaluació de l'alumne sortirà del resultat d'una prova tipus test de 20 preguntes. Cada pregunta valdrà 0.5 punts. Les que estiguin malament restaran 0.25. Les no contestades no puntuen ni resten.

La nota final de l'assignatura de FOL surt de sumar la mitja d'ambdues parts.

$$QMP = UF1 (RA1+RA2+RA3+RA4) + UF2 (RA1+RA2+RA3)$$

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

Les classes es realitzen a l'aula teòrica del centre. Els alumnes poden utilitzar tant la biblioteca com la sala d'ordinadors per tal de cercar la documentació que se'ls demani.

S'utilitzarà l'equipament informàtic i audiovisual que l'escola posa a disposició de l'alumnat i dels docents.

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES.

UF 1. Incorporació al treball (66 hores)

a) Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. **Selecciona oportunitats d'ocupació, identificant possibilitats d'inserció i les alternatives d'aprenentatge al llarg de la vida.**

Criteris d'avaluació

- 1.1. Valora la importància de la formació permanent com a factor clau per a l'ocupabilitat i l'adaptació a les exigències del procés productiu.
- 1.2. Identifica els itineraris formatius i professionals relacionats amb el perfil professional del tècnic o tècnica superior en Gestió d'allotjaments turístics.
- 1.3. Planifica un projecte de carrera professional
- 1.4. Determina les aptituds i actituds requerides per a l'activitat professional relacionada amb el perfil del títol.
- 1.5. Identifica els principals jaciments d'ocupació i d'inserció laboral per al tècnic o tècnica superior en gestió

d'allotjaments turístics

1.6. Determina les tècniques utilitzades en el procés de recerca d'ocupació

1.7. Preveu les alternatives d'autoocupació als sectors professionals relacionats amb el títol

1.8. Realitza la valoració de la personalitat, aspiracions, actituds i formació pròpies per prendre decisions

2. Aplica les estratègies del treball en equip valorant-ne l'eficàcia i eficiència per assolir els objectius de l'organització.

Criteris d'avaluació

- 2.1. Valora els avantatges del treball en equip en situacions de treball relacionades amb el perfil del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics
- 2.2. Identifica els equips de treball que es poden constituir en una situació real de treball
- 2.3. Determina les característiques de l'equip de treball eficaç davant els equips ineficaços
- 2.4. Valora positivament l'existència necessària de diversitat de rols i opinions assumits pels membres d'un equip
- 2.5. Reconeix la possible existència de conflicte entre els membres d'un grup com un aspecte característic de les organitzacions
- 2.6. Identifica els tipus de conflictes i les seves fonts
- 2.7. Determina els procediments per resoldre conflictes
- 2.8. Resol els conflictes presentats en un equip
- 2.9. Aplica les habilitats comunicatives en el treball en equip

3. Exerceix els drets i compleix les obligacions que es deriven de les relacions laborals, reconeixent-les en els diferents contractes de treball.

Criteris d'avaluació

- 3.1. Identifica les característiques que defineixen els nous entorns d'organització del treball
- 3.2. Identifica els conceptes bàsics del dret del treball
- 3.3. Distingeix els organismes que intervenen en la relació laboral
- 3.4. Determina els drets i deures derivats de la relació laboral.
- 3.5. Analitza el contracte de treball i les principals modalitats de contractació aplicables al sector de l'allotjament turístic.
- 3.6. Identifica les mesures de foment de la contractació per a determinats col·lectius
- 3.7. Valora les mesures de foment del treball
- 3.8. Identifica el temps de treball i les mesures per a la conciliació de la vida laboral i familiar
- 3.9. Identifica les causes i efectes de la modificació, suspensió i extinció de la relació laboral
- 3.10. Analitza el rebut de salaris i hi identifica els principals elements que l'integren
- 3.11. Analitza les diferents mesures de conflicte col·lectiu i els procediments de sol·lució de conflictes
- 3.12. Determina els elements de la negociació a l'àmbit laboral
- 3.13. Identifica la representació dels treballadors a l'empresa
- 3.14. Interpreta els elements bàsics d'un conveni col·lectiu aplicable a un sector professional relacionat amb el títol de tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics i la seva incidència en les condicions de treball

4. Determina l'acció protectora del sistema de la Seguretat Social davant de les diferents contingències cobertes, identificant-ne les diferents classes de prestacions.

Criteris d'avaluació

- 4.1. Valora el paper de la Seguretat Social com a pilar essencial per a la millora de la qualitat de vida dels ciutadans
- 4.2. Enumera les diverses contingències que cobreix el sistema de Seguretat Social.
- 4.3. Identifica els règims existents en el sistema de la Seguretat Social aplicable al sector del turisme
- 4.4. Identifica les obligacions d'empresari i treballador en el sistema de la Seguretat Social.
- 4.5. Identifica les bases de cotització d'un treballador i les quotes corresponents a treballador i empresari
- 4.6. Classifica les prestacions del sistema de Seguretat Social
- 4.7. Identifica els requisits de les prestacions
- 4.8. Determina les possibles situacions legals d'atur.
- 4.9. Reconeix la informació i els serveis de la plataforma de la Seguretat Social

Continguts:

1. Recerca activa d'ocupació

- 1.1. Valoració de la importància de la formació permanent per a la trajectòria laboral i professional del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics
- 1.2. Anàlisi dels interessos, aptituds i motivacions personals per a la carrera professional.
- 1.3. Les capacitats clau del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics
- 1.4. El sistema de qualificacions professionals. Les competències i les qualificacions professionals del títol i de la família professional de d'Hoteleria i turisme.
- 1.5. Identificació d'itineraris formatius i professionals relacionats amb el títol. Titulacions i estudis de la família professional d'hoteleria i turisme
- 1.6. Planificació de la carrera professional.
- 1.7. Definició i anàlisi del sector professional turístic.
- 1.8. Jaciments d'ocupació en turisme
- 1.9. Procés de recerca d'ocupació en empreses del sector
- 1.10. Oportunitats d'aprenentatge i ocupació a Europa
- 1.11. Tècniques i instruments de recerca d'ocupació
- 1.12. El procés de presa de decisions
- 1.13. Ofertes formatives adreçades a grups amb dificultats d'integració laboral
- 1.14. Igualtat d'oportunitats entre homes i dones
- 1.15. Valoració de l'autoocupació com a alternativa per a la inserció laboral

1.16. Valoració dels coneixements i les competències obtingudes mitjançant la formació continguda en el títol

2. Gestió del conflicte i equips de treball:

- 2.1. Valoració dels avantatges i inconvenients del treball en equip per a l'eficàcia de l'organització
- 2.2. Equips al sector de l'allotjament turístic segons les funcions que exerceixen
- 2.3. Formes de participació en l'equip de treball
- 2.4. Conflicte: característiques, fonts i etapes
- 2.5. Mètodes per resoldre o suprimir el conflicte
- 2.6. Aplicació d'habilitats comunicatives en el treball en equip

3. Contractació

- 3.1. Avantatges i inconvenients de les noves formes d'organització: flexibilitat, beneficis socials, entre d'altres.
- 3.2. El Dret del Treball: concepte i fonts
- 3.3. Anàlisi de la relació laboral individual.
- 3.4. Drets i deures que se'n deriven de la relació laboral i la seva aplicació
- 3.5. Determinació dels elements del contracte de treball, de les principals modalitats de contractació que s'apliquen en el sector del turisme i de les mesures de foment del treball
- 3.6. Les condicions de treball: temps de treball i conciliació laboral i familiar
- 3.7. Interpretació del rebut del salari.
- 3.8. Modificació, suspensió i extinció del contracte de treball
- 3.9. Organismes laborals. Sistemes d'assessorament dels treballadors respecte als seus drets i deures.
- 3.10. Representació dels treballadors
- 3.11. El conveni col·lectiu com a fruit de la negociació col·lectiva
- 3.12. Anàlisi del conveni o convenis aplicables al treball de tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics

4. Seguretat Social, ocupació i desocupació

- 4.1. Estructura del Sistema de la Seguretat Social.
- 4.2. Determinació de les principals obligacions d'empresaris i treballadors en matèria de Seguretat Social: afiliació, altes, baixes i cotització.

4.3. Requisits de les prestacions

4.4. Situacions protegides en la protecció per desocupació

4.5. Identificació de la informació i els serveis de la plataforma de la Seguretat Social

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 1. Incorporació al treball (66 hores)					
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes teòriques		56 h			
Descripció	- Classes magistrals	1	1.1 a 1.16	1.1 a 1.8	-Prova escrita que té una part pràctica
		2	2.1 a 2.6	2.1 a 2.9	
		3	3.1 a 3.12	3.1 a 3.14	
			4.1 a 4.5	4.1 a 4.9	
A2-Visionat de Vídeos/pràctiques		10			
Descripció	- Pràctiques	1	1.1 a 1.8	1.1 a 1.8	- Estudi de casos
		3	3.1 a	3.1 a	
		20	3.14	3.14	
			4.1 a 4.9	4.1 a 4.9	

¹ Les activitats poden ser del següent tipus:

(1) Anàlisi/estudi de casos; (2) Aprenentatge basat en problemes (PBL); (3) Altres; (4) Assistència a actes externs; (5) Cerca d'informació; (6) Classes Expositives; (7) Classes participatives; (8) Debat; (9) Elaboració de treballs; (10) Exposició dels estudiants; (11) Lectura/Comentari de textos; (12) Pràctiques en empreses/institucions; (13) Prova d'avaluació; (14) Resolució d'exercicis; (15) Seminaris; (16) Sortida de camp; (17) Simulacions; (18) Treball en equip; (19) Tutories; (20) Visionat/audició de documents.

Avaluació i Qualificació UF1

Instruments d'avaluació %				
Qualificació dels RA	P.Escrita	Pràctiques	Actitud	TOTAL

RA1	65%	10%	25%	100%
RA2	65%	10%	25%	100%
RA3	65%	10%	25%	100%
RA4	65%	10%	25%	100%

c) Metodologia de la unitat formativa 1

S'iniciarà el curs amb un petit examen per tal d'esbrinar quins són els actuals coneixements de l'alumne no solament sobre el món laboral sinó també polític, social o del nostre país en general.

En relació a la unitat formativa en sí s'analitzarà des del fet de com i on s'ha de buscar feina, legislació aplicable, els drets i obligacions dels treballadors i de l'empresari, els tipus de contractes i situacions que afecten al contracte de treball, els diferents tipus d'acomiadaments, el funcionament de la jurisdicció social, estudi del conveni col·lectiu del sector, estudi de la nova modificació del mercat laboral, etc., intentant, donat que és una matèria molt feixuga, fer les classes el més divertides que es pugui. Això s'aconsegueix fent que l'alumne vegi a la pràctica la teoria: visualització de vídeos referents a temes sobre el mercat laboral, sobre la situació actual d'algunes empreses, etc; articles de premsa que s'hauran de comentar a classe; lectura i estudi d'alguns articles de lleis aplicables, demandes reals, escrits del jutjat social, etc..

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Per tal d'aprovar el mòdul de FOL s'hauran d'acreditar que s'han assolit els resultats d'aprenentatge dels que consten l'UF1 i l'UF2 i que consten al punt 5.

L'avaluació de l'alumne en el cas de l'UF1 sortirà del resultat d'una prova escrita que constarà de dues parts. A la primera hauran de respondre dues algunes preguntes sobre el que s'ha explicat a classe. A la segona hauran de fer 3 o 4 preguntes consistents en alguna pràctica o bé donar alguna opinió personal. La nota final de l'examen surt de la mitja d'ambdues parts. La primera part val 5 punts i la segona 5 més. S'ha de treure al menys un 3 a la primera part de l'examen per tal de corregir la segona part pràctica. Ambdues s'han d'aprovar per fer la mitja.

En el cas de la unitat formativa 1 i donat que té el doble d'hores i de matèria que la unitat formativa 2, el resultat final sorgirà del resultat de tres proves, una a realitzar a la primera avaluació o primer trimestre i una segona prova que es farà al segon trimestre i una tercera al tercer trimestre. La prova del tercer trimestre es farà juntament amb la de riscos laborals. La prova de riscos és un test de 20 preguntes.

Aquestes proves d'avaluació, tant de l'UF1 com de l'UF2, comptaran el 65% de la nota final. Les proves de l'UF1 que els alumnes suspenguin podran intentar recuperar-les a la següent avaluació.

Les pràctiques seran el 10% de la nota final.

Es valorarà l'actitud de l'alumne a classe i l'assistència de manera que aquestes comptaran un 25% de la nota final.

Per als alumnes que no aprovin una de les avaluacions se senyalarà una data del mes de juny per tal de recuperar aquella avaluació concreta que s'hagi suspès.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa 1

Les classes es realitzen a l'aula teòrica del centre. Els alumnes poden utilitzar tant la biblioteca com la sala d'ordinadors per tal de cercar la documentació que se'ls demani.

S'utilitzarà l'equipament informàtic i audiovisual que l'escola posa a disposició de l'alumnat i dels docents.

Bibliografia

Sistema normatiu espanyol i català en matèries transferides.

Webgrafia

www.noticiasjuridicas.com

UF 2. . Prevenció de riscos laborals (33 hores)

a) Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

- 1. Avalua els riscos derivats de l'activitat professional, analitzant les condicions de treball i els factors de risc presents en l'entorn laboral**

Criteris d'avaluació

- 1.1. Valora la importància de la cultura preventiva en tots els àmbits i activitats de l'empresa.
- 1.2. Relaciona les condicions laborals amb la salut del treballador o treballadora.
- 1.3. Classifica els factors de risc en l'activitat i els danys que se'n poden derivar.
- 1.4. Identifica les situacions de risc més habituals en els entorns de treball del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics
- 1.5. Determina l'avaluació de riscos en l'empresa
- 1.6. Determina les condicions de treball amb significació per a la prevenció en els entorns de treball relacionats amb el perfil professional del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics
- 1.7. Classifica i descriu els tipus de danys professionals, amb especial referència a accidents de treball i malalties professionals, relacionats amb el perfil professional del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics

- 2. Participa en l'elaboració d'un pla de prevenció de riscos en una petita empresa, identificant-ne les responsabilitats de tots els agents.**

Criteris d'avaluació

- 2.1 Determina els principals drets i deures en matèria de prevenció de riscos laborals.**
- 2.2. Classifica les diferents formes de gestió de la prevenció en l'empresa en funció dels diferents

critèris establerts en la normativa sobre prevenció de riscos laborals

2.3. Determina les formes de representació dels treballadors en l'empresa en matèria de prevenció de riscos.

2.4. Identifica els organismes públics relacionats amb la prevenció de riscos laborals.

2.5. Valora la importància de l'existència d'un pla preventiu en l'empresa, que inclogui la seqüenciació d'actuacions que cal realitzar en cas d'emergència

2.6. Defineix el contingut del pla de prevenció en un centre de treball relacionat amb el sector professional del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics

2.7. Proposa millores en el pla d'emergència i evacuació de l'empresa

3. Aplica mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva, analitzant les situacions de risc en l'entorn laboral del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics

criteris d'avaluació

3.1. Determina les tècniques de prevenció i de protecció individual i col·lectiva que s'han d'aplicar per evitar els danys en el seu origen i minimitzar-ne les conseqüències en cas que siguin inevitables

3.2. Analitza el significat i l'abast dels diferents tipus de senyalització de seguretat

3.3. Analitza els protocols d'actuació en cas d'emergència

3.4. Identifica les tècniques de classificació de ferits en cas d'emergència en què hi hagi víctimes de diversa gravetat

3.5. Identifica els procediments d'atenció sanitària immediata

3.6. Identifica la composició i l'ús de la farmaciola de l'empresa

3.7. Determina els requisits i condicions per a la vigilància de la salut del treballador o treballadora i la seva importància com a mesura de prevenció

Continguts:

1. Avaluació de riscos professionals:

1.1. L'avaluació de riscos en l'empresa com a element bàsic de l'activitat preventiva

1.2. Importància de la cultura preventiva en totes les fases de l'activitat professional.

1.3. Efectes de les condicions de treball sobre la salut. L'accident de treball, la malaltia professional i les malalties inespecífiques.

1.4. Risc professional. Anàlisi i classificació de factors de risc

1.5. Anàlisi de riscos relatius a les condicions de seguretat.

1.6. Anàlisi de riscos relatius a les condicions ambientals.

1.7. Anàlisi de riscos relatius a les condicions ergonòmiques i psicosocials.

1.8. Riscos genèrics en el sector del turisme

1.9. Danys per a la salut ocasionats pels riscos.

1.10. Determinació dels possibles danys a la salut dels treballadors que poden derivar-se de les situacions de risc detectades en el sector del turisme

2. Planificació de la prevenció de riscos en l'empresa:

2.1. Determinació dels drets i deures en matèria de prevenció de riscos laborals

Guia Estudiant_CFS Gestió d'Allotjaments Turístics1_curs 2018-19

2.2. Sistema de gestió de la prevenció de riscos a l'empresa

2.3. Organismes públics relacionats amb la prevenció de riscos laborals.

2.4. Pla de la prevenció de riscos a l'empresa. Estructura. Accions preventives. Mesures específiques

2.5. Identificació de les responsabilitats en matèria de prevenció de riscos laborals.

3. Aplicació de mesures de prevenció i protecció en l'empresa:

3.1. Determinació de les mesures de prevenció i protecció en l'empresa

3.2. Interpretació de la senyalització de seguretat

3.3. Consignes d'actuació davant d'una situació d'emergència

3.4. Protocols d'actuació davant d'una situació d'emergència

3.5. Identificació dels procediments d'atenció sanitària immediata

3.6. Primeres actuacions en emergències amb ferits.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF2.- Prevenció de riscos laborals (33 h)						
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació		
				CA	Instruments d'Avaluació	
A1- Classes teòriques		27 h	1	1.1 a 1.10	1.1 a 1.7	- Prova escrita
Descripció	-Classes magistrals		2	2.1 a 2.7	2.1 a 2.7	
			3	3.1 a 3.6	3.1 a 3.7	
A2- Pràctiques		6 h	1	1.1 a 1.10	1.1 a 1.7	- Estudi de casos i l'aplicació de la llei riscs laborals
Descripció	- Pràctiques		2	2.1 a 2.7	2.1 a 2.7	
			3	3.1 a 3.6	3.1 a 3.7	
			20			

(1) Anàlisi/estudi de casos; (2) Aprenentatge basat en problemes (PBL); (3) Altres; (4) Assistència a actes externs; (5) Cerca d'informació; (6) Classes Expositives; (7) Classes participatives; (8) Debat; (9) Elaboració de treballs; (10) Exposició dels estudiants; (11) Lectura/Comentari de textos; (12) Pràctiques en empreses/institucions; (13) Prova

d'avaluació; (14) Resolució d'exercicis; (15) Seminari; (16) Sortida de camp; (17) Simulacions; (18) Treball en equip; (19) Tutories; (20) Visionat/audició de documents.

INSTRUMENTS			
AVALUACIÓ %			
Qualificació dels RA	Pe1	Actitud	TOTAL
RA1	75%	25%	100%
RA2	75%	25%	100%
RA3	75%	25%	100%

c) Metodologia de la unitat formativa

En relació a la segona Unitat formativa “*La Prevenció de Riscos Laborals*” s’estudiarà el tema partint de l’anàlisi de la Llei de riscos laborals, base de la matèria. Com a complement i per tal d’aconseguir que els alumnes entenguin millor a què ens referim i les classes siguin més pràctiques es projectaran vídeos sobre la prevenció dels riscos laborals sobre tot en els hotels i sobre enfermetats professionals produïdes per una mala gestió de riscos, veurem la simbologia que s’utilitza, hauran de buscar la llei a internet, comentar-la, etc.

d) Instruments d’avaluació i recuperació de la unitat formativa

La prova de la part de Prevenció de riscos laborals (UF 2) es deixarà per al tercer trimestre. L’avaluació de l’alumne sortirà del resultat d’una prova tipus test de 20 preguntes. Cada pregunta valdrà 0.5 punts. Les que estiguin malament restaran 0.25. Les no contestades no puntuen ni resten.

El resultat de la prova escrita tipus test comptarà un 75%

de la nota final. L’actitud de l’alumne a classe comptarà

un 25% de la nota final.

Per als alumnes que no aprovin l’avaluació es senyalarà una data del mes de juny per tal de recuperar l’avaluació no superada i poder acreditar que s’han assolit els resultats d’aprenentatge adients sobre la matèria de riscos laborals.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes es realitzen a l'aula teòrica del centre. Els alumnes poden utilitzar tant la biblioteca com la sala d'ordinadors per tal de cercar la documentació que se'ls demani.

S'utilitzarà l'equipament informàtic i audiovisual que l'escola posa a disposició de l'alumnat i dels docents.

Bibliografia

Sistema normatiu espanyol i català en matèries transferides

Webgrafia

www.noticiasjuridicas.com