

## AUTOEVALUACIÓN

<b>TÍTULO DEL PROYECTO</b>	<i>Organización de una Boda Tematizada en un Alojamiento</i>
<b>CICLO FORMATIVO</b>	<i>CFGS Gestión de Alojamientos Turísticos</i>

## A REALIZAR INDIVIDUALMENTE

<b>EQUIPO</b>	<i>Número de equipo</i>
<b>ALUMNO/A</b>	<i>Nombre y apellidos</i>

*Aplica el protocolo empresarial describiendo los diferentes elementos de diseño y organización según la naturaleza, el tipo de acto, así como al público al que va dirigido*

M2R2

- Identifico la naturaleza y el tipo de actos a organizar
- Reconozco un manual protocolario y de comunicación
- Identifico el público al que va dirigido
- Conozco la correcta aplicación del protocolo durante el desarrollo del acto
- Identifico la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo
- Conozco el programa y cronograma del acto a organizar
- Determino el presupuesto económico del acto a realizar

*Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario*

M2R4

- Conozco las técnicas de atención al cliente
- Identifico las modalidades de atención al cliente

- Determino las acciones del contacto directo y no directo
- Identifico técnicas de comunicación con el cliente
- Conozco los diferentes tipos de clientes
- Reconozco las actitudes y aptitudes en los procesos de atención al cliente

*Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas a una correcta satisfacción del cliente.*

M2R5

- Identifico los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias
- Reconozco los principales motivos de quejas de los clientes en las empresas de hostelería y turismo
- Identifico los diferentes canales de comunicación de las quejas, reclamaciones y sugerencias y su jerarquización dentro de la organización
- Conozco la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua
- Conozco las fases en la gestión de quejas y reclamaciones para conseguir la satisfacción del cliente dentro de su ámbito de competencia
- Conozco la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas

*Mantiene actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido*

M2R6

- Identifico las expectativas de los diferentes tipos de cliente
- Muestro una actitud de empatía



- Conozco la importancia de una actitud de simpatía



- Identifico en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros
- Reconozco una actitud profesional
- Identifico una actitud de discreción
- Conozco la importancia de la imagen corporativa

*Reconoce el proceso de decisión de compra de los consumidores analizando sus motivaciones y necesidades*

M3R6

- Identifico las necesidades y motivaciones de los consumidores de productos-servicios turísticos
- Identifico las fases del proceso de decisión de compra en el consumidor
- Reconozco los agentes implicados en el proceso de decisión de compra
- Conozco el proceso de evaluación de alternativas
- Identifico el proceso de evaluación sobre la compra realizada

*Supervisa la decoración y ambientación del área de alojamiento y zonas públicas caracterizando los estilos arquitectónicos, mobiliario, elementos decorativos, iluminación y tendencias actuales.*

M5R5

- Identifico las técnicas de color e iluminación, interpretando y explicando el significado psicológico de los colores y su impacto en la comunicación visual
- Identifico las normas básicas de composición y combinación del mobiliario en función de criterios de confort, rentabilidad y funcionalidad
- Conozco diferentes aplicaciones de ornamentación y decoración típicas y novedosas en los establecimientos de alojamiento turístico
- Identifico planes de decoración en función de la política empresarial, tipo de establecimiento, público objetivo y últimas tendencias
- Identifico las nuevas tendencias y estilos de diseño en establecimientos de alojamiento turísticos



*Optimiza la ocupación del establecimiento caracterizando y aplicando diferentes sistemas y tipos de reservas*

M6R2

- Reconozco los diferentes procedimientos de reservas según el tipo de cliente o fuente de reservas
- Identifico los diferentes contratos y condiciones negociadas con clientes y fuentes de reservas
- Identifico los diferentes precios y tarifas, aspectos legales y garantías exigibles
- Reconozco las acciones de recogida, registro y archivo de las reservas recibidas, manejando las aplicaciones informáticas de reservas
- Identifico la documentación generada por las reservas para su información al resto de departamentos y su tratamiento posterior

*Formaliza las operaciones previas y simultáneas a la entrada de los clientes analizando y aplicando las tareas asociadas*

M6R3

- Identifico listados de llegadas previstas, sobre la base de las reservas registradas, con antelación a la llegada de los clientes
- Conozco la asignación previa de unidades de alojamiento a las reservas recibidas, sobre la base de las peticiones de los clientes, disponibilidad de tipos de alojamientos y criterios de funcionalidad
- Reconozco relaciones interdepartamentales, previas a la entrada del cliente, con los departamentos de pisos, cocina, sala y todos aquellos que según las características del establecimiento turístico sea necesaria dicha relación
- Identifico todos los documentos relativos al registro de los clientes, con o sin reserva previa, a la entrada en el establecimiento, manejando aplicaciones informáticas
- Conozco las acreditaciones y elementos de acceso a las unidades de alojamiento, así como las órdenes de atenciones especiales, según el caso
- Identifico los diferentes tipos de información que el cliente necesita a su llegada al establecimiento



*Controla/presta el servicio de recepción durante la estancia de los clientes analizando y aplicando las operaciones derivadas de esta fase*

M6R4

- Conozco los protocolos de actuación en caso de cambio de estatus de la estancia o de demandas especiales, siempre bajo petición de los clientes
- Conozco la información a transmitir a los clientes y bajo que soporte en caso de que el cambio de estatus de la estancia del cliente requiera una valoración económica
- Identifico los procedimientos necesarios a la hora de cumplir las demandas de los clientes (cambio de unidad de alojamiento, mantenimiento, extras)
- Reconozco los procesos propios de conserjería, tales como: correspondencia, mensajes, telecomunicaciones, despertador, cambio de moneda extranjera, alquiler de cajas de seguridad, reserva de servicios en otros establecimientos, alquiler de vehículos, venta de pequeños artículos, emisión de nuevas acreditaciones o elementos de acceso a las unidades de alojamiento, control de acceso a las instalaciones
- Identifico la importancia de las relaciones con otros departamentos durante la estancia de los clientes

*Controla/presta servicios durante la salida de los clientes describiendo las diferentes fases y aplicando los procedimientos estandarizados*

M6R5

- Establezco una valoración económica de la estancia, si procede, consumos y extras de cada cliente de salida
- Identifico los documentos legales y formales relativos a la facturación de los clientes
- Reconozco los diferentes sistemas de pago que aceptan los establecimientos de alojamiento turístico
- Identifico los procesos de archivo y custodia de toda la documentación relativa a la estancia y salida de los clientes
- Identifico los procedimientos de recopilación de información estadística y de calidad durante la salida de clientes



***Controla los sistemas de seguridad propios de los establecimientos de alojamientos turísticos, relacionando la estructura organizativa y las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables***

M6R6

- Identifico las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad
- Identifico los equipos de seguridad y sus utilidades
- Conozco el uso de estos equipos con las contingencias identificadas
- Identifico los protocolos a seguir con relación con la seguridad de los establecimientos de alojamiento turísticos
- Identifico las funciones específicas de seguridad que pueden estar distribuidas en la organización de cada establecimiento

***Propone la selección de personal del área caracterizando los distintos perfiles profesionales***

M7R1

- Identifico las etapas de la planificación de plantillas y previsión de las necesidades de personal
- Conozco los principales métodos para la definición de puestos de trabajo correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados
- Identifico los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada puesto de los equipos de trabajo
- Conozco los principios deontológico característicos en el marco del departamento o área
- Reconozco los requisitos necesarios para un puesto de trabajo semicualificado y cualificado

***Planifica los recursos humanos, analizando y aplicando los sistemas de organización del personal dependiente***

M7R2

- Identifico las funciones a desempeñar por el personal dependiente
- Conozco los sistemas de asignación de funciones entre el personal dependiente

- Identifico los criterios de asignación de rangos para el personal dependiente





- Identifico el cuadrante de horarios del personal dependiente
- Conozco la normativa legal vigente

*Dirige el personal dependiente, reconociendo y aplicando técnicas de dirección de personal*

M7R4

- Identifico las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables al departamento o área
- Conozco técnicas de motivación del personal
- Identifico los resultados de producción según la técnica de dirección aplicada
- Reconozco la importancia de las reuniones de trabajo para un buen seguimiento de la actividad diaria
- Conozco la importancia de las relaciones interdepartamentales para la consecución de los objetivos

*Comercializa la oferta de eventos, relacionándolos con las características del establecimiento y con la demanda*

M8R1

- Conozco la oferta del mercado de eventos caracterizando los servicios, personal, instalaciones, equipamientos y proveedores de servicios complementarios
- Identifico las variables que conforman la demanda de eventos
- Conozco los diferentes servicios que compondrán cada tipo de evento
- Conozco políticas de precios
- Identifico estrategias de distribución de los productos ofertados
- Conozco las diferentes estrategias de comunicación y los objetivos que se pueden alcanzar en cada fase de su desarrollo
- Identifico instrumentos y variables que permitan evaluar el grado de eficacia de las acciones comerciales programadas



- Conozco bases de datos de clientes, proveedores de servicios externos y servicios ofertados cumpliendo la normativa vigente sobre protección de datos



*Organiza el departamento de comercialización de eventos justificando su planificación*

M8R2

- Identifico las vías de coordinación y canales de comunicación con los departamentos implicados en la prestación y organización de eventos
- Reconozco proyectos de creación o mejora de los diferentes productos ofertados, sobre la base de peticiones de clientes o históricos de eventos anteriores
- Conozco los niveles de venta y resultados económicos óptimos del departamento
- Identifico criterios de selección de empresas prestatarias de servicios complementarios
- Conozco aplicaciones ofimáticas y nuevas tecnologías de la información y comunicación
- Reconozco el trabajo individual y el colectivo
- Identifico el cronograma de los eventos reservados y contratados
- Conozco las posibilidades de ventas cruzadas con el resto de departamentos del establecimiento

*Planifica diferentes eventos relacionando los métodos de gestión con su tipología y objetivos*

M8R3

- Identifico las solicitudes de demandas de futuros eventos
- Conozco la disponibilidad del establecimiento para cubrir el desarrollo del evento a contratar
- Conozco los servicios base de cada evento a las peticiones de los clientes
- Identifico diferentes métodos de organizar el evento en función del objetivo del mismo, dando importancia a la creatividad y originalidad
- Reconozco las diferentes técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y clientes
- Identifico las necesidades de contratar servicios externos para la celebración del evento



- Conozco el presupuesto total y su desglose por servicios
- Identifico los métodos de confirmación de información necesaria para el correcto desarrollo del evento por parte del cliente
- Conozco las condiciones y garantías de pago, así como los procedimientos de confirmación de servicios a contratar por el cliente
- Identifico los protocolos de gestión documental establecidos

*Supervisa eventos analizando los estándares de calidad preestablecidos*

M8R4

- Identifico los métodos de supervisión y control del desarrollo temporal y espacial del programa establecido del evento, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos
- Conozco los diferentes sistemas de montaje en función del tipo de evento a organizar
- Identifico la coordinación de los departamentos propios y de las empresas externas en la organización del servicio a prestar
- Conozco el merchandising del establecimiento en el desarrollo del evento
- Identifico con diligencia y prontitud la aparición de imprevistos durante la celebración del evento
- Conozco los métodos de autorización y confirmación de los extras
- Conozco métodos de control de acceso a las instalaciones de las personas autorizadas
- Identifico los correspondientes cuestionarios de satisfacción





<i>Controla el cierre efectivo de eventos analizando el proceso económico y la calidad del servicio prestado</i>	M8R5
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifico los cuestionarios de satisfacción de los clientes</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifico los métodos de detección de los puntos fuertes y aspectos de mejora del evento prestado</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conozco los documentos contables y se transmiten al departamento encargado de su tramitación</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifico los métodos de información al cliente del resultado económico del evento</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conozco el proceso de resolución de las demandas de rectificaciones por parte de los clientes</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifico el sistema de recopilación de materiales gráficos (fotos, videos, aparición en los medios de comunicación, etc.) de aquellos eventos organizados de especial interés o prestigio para el establecimiento</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conozco la base de datos del departamento</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifico las actuaciones de post-venta</li></ul>	

<i>Emite mensajes orales claros y bien estructurados, analizando el contenido de la situación y adaptándose al registro lingüístico del interlocutor.</i>	M9R3
<ul style="list-style-type: none"><li>• Registro fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia serie de temas generales, académicos, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Establezco comunicación espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conozco normas de protocolo en presentaciones formales e informales</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifico correctamente la terminología de la profesión</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Registro puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados</li></ul>	





- Conozco con todo detalle, la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido
- Identifico la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario

*Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera*

M9R5

- Identifico los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto
- Conozco los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera
- Identifico la correcta actitud en diferentes situaciones comunicativas
- Reconozco los comportamientos profesionales en diferentes situaciones de comunicación
- Identifico los comportamientos según las características de países de lengua extranjera

*Emite mensajes orales claros y bien estructurados, analizando el contenido de la situación y adaptándose al registro lingüístico del interlocutor.*

M10R3

- Registro fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia serie de temas generales, académicos, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas
- Establezco comunicación espontánea, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias
- Conozco normas de protocolo en presentaciones formales e informales





- Identifico correctamente la terminología de la profesión





- Registro puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados
- Conozco con todo detalle, la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido
- Identifico la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario
- Identifico los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto
- Conozco los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera

*Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera*

M10R5

- Identifico los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto
- Conozco los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera
- Identifico la correcta actitud en diferentes situaciones comunicativas
- Reconozco los comportamientos profesionales en diferentes situaciones de comunicación
- Identifico los comportamientos según las características de países de lengua extranjera







<i>Aplica las estrategias del trabajo en equipo, valorando su eficacia y eficiencia para la consecución de los objetivos de la organización</i>	M11R2
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifico los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifico la necesaria existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los miembros de un equipo</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reconozco la posible existencia de conflicto entre los miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conozco procedimientos para la resolución del conflicto</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reconozco las estrategias de trabajo en equipo más eficaces para la obtención de buenos resultados</li></ul>	

<i>Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral del técnico de superior en alojamiento turístico</i>	M11R7
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conozco las técnicas de prevención y de protección que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conozco el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifico los protocolos de actuación en caso de emergencia</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifico las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños y la composición y uso del botiquín</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conozco los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud del trabajador y su importancia como medida de prevención</li></ul>	





## **COMPETENCIAS TÉCNICAS COMPLEMENTARIAS**

### ***Utilización del programa Tesipro***

- Conozco cómo gestionar la reserva de un banquete y de otros servicios complementarios, entre los diferentes espacios que ofrece el sistema
- Conozco el procedimiento e identifico los elementos de una orden de servicio
- Conozco cómo dar de alta un evento y cualquier elemento solicitado por un cliente
- Identifico los elementos de un planning de salones por semanas o por días
- Identifico los procedimientos para realizar un presupuesto, reserva, modificación, anulación o facturación de un evento

### ***Utilización del paquete office 365***

- Conozco la estructura y funciones básicas de un procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos y presentación con diapositivas
- Conozco el diseño y la edición con procesador de textos, hojas de cálculo, base de datos y presentaciones con las herramientas de office 365
- Conozco el funcionamiento de gestión de archivos con el procesador de textos, hojas de cálculo, base de datos y presentaciones con las herramientas de office 365
- Conozco la interrelación de las herramientas de office 365 con otras aplicaciones

## **COMPETENCIAS TRANSVERSALES**

### ***Desarrollo de la competencia digital***

- Conozco los elementos de edición que forman parte de las herramientas de generación de contenido digital: canva o genially
- Conozco cómo insertar imágenes, vídeos y audios con licencia creative commons en las herramientas de generación de contenido digital: canva y genially
- Conozco cómo compartir archivos generados con las herramientas de generación de contenido digital: canva y genially
- Conozco cómo insertar elementos, utilizar los efectos, modificar el color de las imágenes, modificar textos con las herramientas de generación de contenido digital: canva y genially
- Conozco cómo se elaboran infografías, mapas mentales, presentaciones y folletos con las herramientas de generación de contenido digital: canva y genially





## COEVALUACIÓN

<b>EQUIPO</b>	<i>Número de equipo</i>
<b>¿QUIEN EVALUA?</b>	<i>Nombre y apellidos</i>
<b>¿A QUIEN EVALUO?</b>	<i>Nombre y apellidos</i>

<i>Aplica el protocolo empresarial describiendo los diferentes elementos de diseño y organización según la naturaleza, el tipo de acto, así como al público al que va dirigido</i>	M2R2
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifica la naturaleza y el tipo de actos a organizar</li><li>• Reconoce un manual protocolario y de comunicación</li><li>• Identifica el público al que va dirigido</li><li>• Conoce la correcta aplicación del protocolo durante el desarrollo del acto</li><li>• Identifica la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo</li><li>• Conoce el programa y cronograma del acto a organizar</li><li>• Determina el presupuesto económico del acto a realizar</li></ul>	

<i>Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario</i>	M2R4
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conoce las técnicas de atención al cliente</li><li>• Identifica las modalidades de atención al cliente</li><li>• Determina las acciones del contacto directo y no directo</li><li>• Identifica técnicas de comunicación con el cliente</li><li>• Conoce los diferentes tipos de clientes</li><li>• Reconoce las actitudes y aptitudes en los procesos de atención al cliente</li></ul>	





*Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas a una correcta satisfacción del cliente.*

M2R5

- Identifica los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias
- Reconoce los principales motivos de quejas de los clientes en las empresas de hostelería y turismo
- Identifica los diferentes canales de comunicación de las quejas, reclamaciones y sugerencias y su jerarquización dentro de la organización
- Conoce la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua
- Conoce las fases en la gestión de quejas y reclamaciones para conseguir la satisfacción del cliente dentro de su ámbito de competencia
- Conoce la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas

*Mantiene actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido*

M2R6

- Identifica las expectativas de los diferentes tipos de cliente
- Registra una actitud de empatía
- Conoce la importancia de una actitud de simpatía
- Identifica en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros
- Reconoce una actitud profesional
- Identifica una actitud de discreción
- Conoce la importancia de la imagen corporativa

*Reconoce el proceso de decisión de compra de los consumidores analizando sus motivaciones y necesidades*

M3R6

- Identifica las necesidades y motivaciones de los consumidores de productos-servicios turísticos
- Identifica las fases del proceso de decisión de compra en el consumidor





- Reconoce los agentes implicados en el proceso de decisión de compra
- Conoce el proceso de evaluación de alternativas
- Identifica el proceso de evaluación sobre la compra realizada

*Supervisa la decoración y ambientación del área de alojamiento y zonas públicas caracterizando los estilos arquitectónicos, mobiliario, elementos decorativos, iluminación y tendencias actuales.*

M5R5

- Identifica las técnicas de color e iluminación, interpretando y explicando el significado psicológico de los colores y su impacto en la comunicación visual
- Identifica las normas básicas de composición y combinación del mobiliario en función de criterios de confort, rentabilidad y funcionalidad
- Conoce diferentes aplicaciones de ornamentación y decoración típicas y novedosas en los establecimientos de alojamiento turístico
- Identifica planes de decoración en función de la política empresarial, tipo de establecimiento, público objetivo y últimas tendencias
- Identifica las nuevas tendencias y estilos de diseño en establecimientos de alojamiento turísticos

*Optimiza la ocupación del establecimiento caracterizando y aplicando diferentes sistemas y tipos de reservas*

M6R2

- Reconoce los diferentes procedimientos de reservas según el tipo de cliente o fuente de reservas
- Identifica los diferentes contratos y condiciones negociadas con clientes y fuentes de reservas
- Identifica los diferentes precios y tarifas, aspectos legales y garantías exigibles
- Reconoce las acciones de recogida, registro y archivo de las reservas recibidas, manejado las aplicaciones informáticas de reservas
- Identifica la documentación generada por las reservas para su información al resto de departamentos y su tratamiento posterior





*Formaliza las operaciones previas y simultáneas a la entrada de los clientes analizando y aplicando las tareas asociadas*

M6R3

- Identifica listados de llegadas previstas, sobre la base de las reservas registradas, con antelación a la llegada de los clientes
- Conoce la asignación previa de unidades de alojamiento a las reservas recibidas, sobre la base de las peticiones de los clientes, disponibilidad de tipos de alojamientos y criterios de funcionalidad
- Reconoce relaciones interdepartamentales, previas a la entrada del cliente, con los departamentos de pisos, cocina, sala y todos aquellos que según las características del establecimiento turístico sea necesaria dicha relación
- Identifica y cumplimenta todos los documentos relativos al registro de los clientes, con o sin reserva previa, a la entrada en el establecimiento, manejando aplicaciones informáticas
- Conoce las acreditaciones y elementos de acceso a las unidades de alojamiento, así como las órdenes de atenciones especiales, según el caso
- Identifica los diferentes tipos de información que el cliente necesita a su llegada al establecimiento

*Controla/presta el servicio de recepción durante la estancia de los clientes analizando y aplicando las operaciones derivadas de esta fase*

M6R4

- Conoce los protocolos de actuación en caso de cambio de estatus de la estancia o de demandas especiales, siempre bajo petición de los clientes
- Conoce la información a transmitir a los clientes y bajo qué soporte en caso de que el cambio de estatus de la estancia del cliente requiera una valoración económica
- Identifica los procedimientos necesarios a la hora de cumplir las demandas de los clientes (cambio de unidad de alojamiento, mantenimiento, extras)
- Reconoce los procesos propios de conserjería, tales como: correspondencia, mensajes, telecomunicaciones, despertador, cambio de moneda extranjera, alquiler de cajas de seguridad, reserva de servicios en otros establecimientos, alquiler de vehículos, venta de pequeños artículos, emisión de nuevas acreditaciones o elementos de acceso a las unidades de alojamiento, control de acceso a las instalaciones





- Identifica la importancia de las relaciones con otros departamentos durante la estancia de los clientes





<i>Controla/presta servicios durante la salida de los clientes describiendo las diferentes fases y aplicando los procedimientos estandarizados</i>	M6R5
<ul style="list-style-type: none"><li>• Establece una valoración económica de la estancia, si procede, consumos y extras de cada cliente de salida</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifica los documentos legales y formales relativos a la facturación de los clientes</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reconoce los diferentes sistemas de pago que aceptan los establecimientos de alojamiento turístico</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifica los procesos de archivo y custodia de toda la documentación relativa a la estancia y salida de los clientes</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifica los procedimientos de recopilación de información estadística y de calidad durante la salida de clientes</li></ul>	

<i>Controla los sistemas de seguridad propios de los establecimientos de alojamientos turísticos, relacionando la estructura organizativa y las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables</i>	M6R6
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifica las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifica los equipos de seguridad y sus utilidades</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conoce el uso de estos equipos con las contingencias identificadas</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifica los protocolos a seguir con relación con la seguridad de los establecimientos de alojamiento turísticos</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifica las funciones específicas de seguridad que pueden estar distribuidas en la organización de cada establecimiento</li></ul>	

<i>Propone la selección de personal del área caracterizándolos distintos perfiles profesionales</i>	M7R1
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifica las etapas de la planificación de plantillas y previsión de las necesidades de personal</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conoce los principales métodos para la definición de puestos de trabajo correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados</li></ul>	







- Identifica los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada puesto de los equipos de trabajo
- Conoce los principios deontológico característicos en el marco del departamento o área
- Reconoce los requisitos necesarios para un puesto de trabajo semicualificado y cualificado

*Planifica los recursos humanos, analizando y aplicando los sistemas de organización del personal dependiente*

M7R2

- Identifica las funciones a desempeñar por el personal dependiente
- Conoce los sistemas de asignación de funciones entre el personal dependiente
- Identifica los criterios de asignación de rangos para el personal dependiente
- Identifica el cuadrante de horarios del personal dependiente
- Conoce la normativa legal vigente

*Dirige el personal dependiente, reconociendo y aplicando técnicas de dirección de personal*

M7R4

- Identifica las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables al departamento o área
- Conoce técnicas de motivación del personal
- Identifica los resultados de producción según la técnica de dirección aplicada
- Reconoce la importancia de las reuniones de trabajo para un buen seguimiento de la actividad diaria
- Conoce la importancia de las relaciones interdepartamentales para la consecución de los objetivos





*Comercializa la oferta de eventos, relacionándolos con las características del establecimiento y con la demanda*

M8R1

- Conoce la oferta del mercado de eventos caracterizando los servicios, personal, instalaciones, equipamientos y proveedores de servicios complementarios
- Identifica las variables que conforman la demanda de eventos
- Conoce los diferentes servicios que compondrán cada tipo de evento
- Conoce políticas de precios
- Identifica estrategias de distribución de los productos ofertados
- Conoce las diferentes estrategias de comunicación y los objetivos que se pueden alcanzar en cada fase de su desarrollo
- Identifica instrumentos y variables que permitan evaluar el grado de eficacia de las acciones comerciales programadas
- Conoce bases de datos de clientes, proveedores de servicios externos y servicios ofertados cumpliendo la normativa vigente sobre protección de datos

*Organiza el departamento de comercialización de eventos justificando su planificación*

M8R2

- Identifica las vías de coordinación y canales de comunicación con los departamentos implicados en la prestación y organización de eventos
- Reconoce proyectos de creación o mejora de los diferentes productos ofertados, sobre la base de peticiones de clientes o históricos de eventos anteriores
- Conoce los niveles de venta y resultados económicos óptimos del departamento
- Identifica criterios de selección de empresas prestatarias de servicios complementarios
- Conoce aplicaciones ofimáticas y nuevas tecnologías de la información y comunicación





- Reconoce el trabajo individual y el colectivo





- Identifica el cronograma de los eventos reservados y contratados
- Conoce las posibilidades de ventas cruzadas con el resto de departamentos del establecimiento

*Planifica diferentes eventos relacionando los métodos de gestión con su tipología y objetivos*

M8R3

- Identifica las solicitudes de demandas de futuros eventos
- Conoce la disponibilidad del establecimiento para cubrir el desarrollo del evento a contratar
- Conoce los servicios base de cada evento a las peticiones de los clientes
- Identifica diferentes métodos de organizar el evento en función del objetivo del mismo, dando importancia a la creatividad y originalidad
- Reconoce las diferentes técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y clientes
- Identifica las necesidades de contratar servicios externos para la celebración del evento
- Conoce el presupuesto total y su desglose por servicios
- Identifica los métodos de confirmación de información necesaria para el correcto desarrollo del evento por parte del cliente
- Conoce las condiciones y garantías de pago, así como los procedimientos de confirmación de servicios a contratar por el cliente
- Identifica los protocolos de gestión documental establecidos





*Supervisa eventos analizando los estándares de calidad preestablecidos*

M8R4

- Identifica los métodos de supervisión y control del desarrollo temporal y espacial del programa establecido del evento, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos
- Conoce los diferentes sistemas de montaje en función del tipo de evento a organizar
- Identifica la supervisión y coordinación de los departamentos propios y de las empresas externas en la organización del servicio a prestar
- Conoce el merchandising del establecimiento en el desarrollo del evento
- Identifica con diligencia y prontitud la aparición de imprevistos durante la celebración del evento
- Conoce los métodos de autorización y confirmación de los extras
- Conoce métodos de control de acceso a las instalaciones de las personas autorizadas
- Identifica los correspondientes cuestionarios de satisfacción

*Controla el cierre efectivo de eventos analizando el proceso económico y la calidad del servicio prestado*

M8R5

- Identifica los cuestionarios de satisfacción de los clientes
- Identifica los métodos de detección de los puntos fuertes y aspectos de mejora del evento prestado
- Conoce los documentos contables y se transmiten al departamento encargado de su tramitación
- Identifica los métodos de información al cliente del resultado económico del evento
- Conoce el proceso de resolución de las demandas de rectificaciones por parte de los clientes





- Identifica el sistema de recopilación de materiales gráficos (fotos, videos, aparición en los medios de comunicación, etc.) de aquellos eventos organizados de especial interés o prestigio para el establecimiento
- Conoce la base de datos del departamento
- Identifica las actuaciones de post-venta

*Emite mensajes orales claros y bien estructurados, analizando el contenido de la situación y adaptándose al registro lingüístico del interlocutor.*

M9R3

- Registra fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia serie de temas generales, académicos, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas
- Establece comunicación espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias
- Conoce normas de protocolo en presentaciones formales e informales
- Identifica correctamente la terminología de la profesión
- Registra puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados
- Conoce con todo detalle, la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido
- Identifica la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario





<i>Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera</i>	M9R5
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifica los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conoce los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifica la correcta actitud en diferentes situaciones comunicativas</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reconoce los comportamientos profesionales en diferentes situaciones de comunicación</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifica los comportamientos según las características de países de lengua extranjera</li></ul>	

<i>Emite mensajes orales claros y bien estructurados, analizando el contenido de la situación y adaptándose al registro lingüístico del interlocutor.</i>	M10R3
<ul style="list-style-type: none"><li>• Registra fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia serie de temas generales, académicos, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Establece comunicación espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conoce normas de protocolo en presentaciones formales e informales</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifica correctamente la terminología de la profesión</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Registra puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conoce con todo detalle, la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido</li></ul>	





- Identifica la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario
- Identifica los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto
- Conoce los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera

*Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera*

M10R5

- Identifica los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto
- Conoce los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera
- Identifica la correcta actitud en diferentes situaciones comunicativas
- Reconoce los comportamientos profesionales en diferentes situaciones de comunicación
- Identifica los comportamientos según las características de países de lengua extranjera

*Aplica las estrategias del trabajo en equipo, valorando su eficacia y eficiencia para la consecución de los objetivos de la organización*

M11R2

- Identifica los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo
- Identifica la necesaria existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los miembros de un equipo







- Reconoce la posible existencia de conflicto entre los miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones
- Conoce procedimientos para la resolución del conflicto
- Reconoce las estrategias de trabajo en equipo más eficaces para la obtención de buenos resultados

*Aplica las medidas de prevención y protección, analizandolas situaciones de riesgo en el entorno laboral del técnico de superior en alojamiento turístico*

M11R7

- Conoce las técnicas de prevención y de protección que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables
- Conoce el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad
- Identifica los protocolos de actuación en caso de emergencia
- Identifica las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños y la composición y uso del botiquín
- Conoce los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud del trabajador y su importancia como medida de prevención

**COMPETENCIAS TÉCNICAS COMPLEMENTARIAS**  
*Utilización del programa Tesipro*

- Conoce cómo gestionar la reserva de un banquete y de otros servicios complementarios, entre los diferentes espacios que ofrece el sistema
- Conoce el procedimiento e identifico los elementos de una orden de servicio
- Conoce cómo dar de alta un evento y cualquier elemento solicitado por un cliente
- Identifica los elementos de un planning de salones por semanas o por días
- Identifica los procedimientos para realizar un presupuesto, reserva, modificación, anulación o facturación de un evento





### **Utilización del paquete office 365**

- Conoce la estructura y funciones básicas de un procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos y presentación con diapositivas
- Conoce el diseño y la edición con procesador de textos, hojas de cálculo, base de datos y presentaciones con las herramientas de office 365
- Conoce el funcionamiento de gestión de archivos con el procesador de textos, hojas de cálculo, base de datos y presentaciones con las herramientas de office 365
- Conoce la interrelación de las herramientas de office 365 con otras aplicaciones

### **COMPETENCIAS TRANSVERSALES**

#### **Desarrollo de la competencia digital**

- Conoce los elementos de edición que forman parte de las herramientas de generación de contenido digital: canva o genially
- Conoce cómo insertar imágenes, vídeos y audios con licencia creative commons en las herramientas de generación de contenido digital: canva y genially
- Conoce cómo compartir archivos generados con las herramientas de generación de contenido digital: canva y genially
- Conoce cómo insertar elementos, utilizar los efectos, modificar el color de las imágenes, modificar textos con las herramientas de generación de contenido digital: canva y genially
- Conoce cómo se elaboran infografías, mapas mentales, presentaciones y folletos con las herramientas de generación de contenido digital: canva y genially

