

Código proyecto: P3	Título: Organización de una boda tematizada en un alojamiento turístico.	CFGS Gestión de Alojamientos Turísticos	Curso 2º	Duración: 40 horas
----------------------------	---	--	-----------------	---------------------------

Tipología de equipos: 4	Propuesta de empresas/instituciones a invitar en la exposición oral: Personal responsable del departamento de eventos de un alojamiento.
--------------------------------	---

El proyecto consiste en la organización de una boda tematizada que tendrá lugar en un alojamiento turístico.

Ámbito Curricular

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CÓDIGO RA
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
Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.	M2R4
Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas a una correcta satisfacción del cliente.	M2R5
Mantiene actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido.	M2R6
Reconoce el proceso de decisión de compra de los consumidores analizando sus motivaciones y necesidades.	M3R6
Supervisa la decoración y ambientación del área de alojamiento y zonas públicas caracterizando los estilos arquitectónicos, mobiliario, elementos decorativos, iluminación y tendencias actuales.	M5R5
Optimiza la ocupación del establecimiento caracterizando y aplicando diferentes sistemas y tipos de reservas.	M6R2
Formaliza las operaciones previas y simultáneas a la entrada de los clientes analizando y aplicando las tareas asociadas.	M6R3
Controla/presta el servicio de recepción durante la estancia de los clientes analizando y aplicando las operaciones derivadas de esta fase.	M6R4
Controla/presta servicios durante la salida de los clientes describiendo las diferentes fases y aplicando los procedimientos estandarizados.	M6R5
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
Propone la selección de personal del área caracterizando los distintos perfiles profesionales.	M7R1
Planifica los recursos humanos, analizando y aplicando los sistemas de organización del personal dependiente.	M7R2
Dirige el personal dependiente, reconociendo y aplicando técnicas de dirección de personal.	M7R4
Comercializa la oferta de eventos, relacionándolos con las características del establecimiento y con la demanda.	M8R1
Organiza el departamento de comercialización de eventos justificando su planificación.	M8R2
Planifica diferentes eventos relacionando los métodos de gestión con su tipología y objetivos.	M8R3
Supervisa eventos analizando los estándares de calidad preestablecidos.	M8R4
Controla el cierre efectivo de eventos analizando el proceso económico y la calidad del servicio prestado.	M8R5
Emite mensajes orales claros y bien estructurados, analizando el contenido de la situación y adaptándose al registro lingüístico del interlocutor.	M9R3

Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.	M9R5
Emite mensajes orales claros y bien estructurados, analizando el contenido de la situación y adaptándose al registro lingüístico del interlocutor	M10R3
Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.	M10R5
Aplica las estrategias del trabajo en equipo, valorando su eficacia y eficiencia para la consecución de los objetivos de la organización.	M11R2
Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral del técnico superior en alojamiento turístico.	M11R7

Ámbito Competencial

Competencias técnicas curriculares

- Coordinar los servicios propios de los establecimientos de alojamiento turístico, disponiendo las estructuras organizativas óptimas para la gestión y control de sus departamentos.
- Detectar oportunidades de negocio y nuevos mercados, y aplicar métodos innovadores, analizando las alternativas de inversión y financiación ligadas a ellos.
- Analizar el mercado y comercializar el producto base propio del alojamiento, así como los servicios y productos complementarios, gestionando las reservas con criterios de eficiencia empresarial.
- Organizar y promocionar eventos en el propio establecimiento, en coordinación con los diferentes departamentos implicados, gestionando los recursos humanos y materiales necesarios.
- Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

Competencias transversales curriculares

- Identificar las normas de seguridad laboral, medioambiental e higiénico-sanitarias utilizando la normativa vigente, manuales de empresa y documentación establecida para supervisar el cumplimiento de éstas.
- Identificar las herramientas asociadas a las tecnológicas de la información y de la comunicación, reconociendo su potencial como elemento de trabajo para su aplicación.
- Reconocer las estrategias de motivación del personal a su cargo determinando las funciones y tareas que son susceptibles de delegar para gestionarlo con eficiencia.
- Identificar las oportunidades que ofrece la realidad socio-económica de su zona, analizando las posibilidades de éxito propias y ajenas para mantener un espíritu emprendedor a lo largo de la vida.
- Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para participar activamente en los grupos de trabajo y conseguir los objetivos de la producción.
- Identificar y valorar las oportunidades de aprendizaje y su relación con el mundo laboral, analizando las ofertas y demandas del mercado para mantener un espíritu de actualización e innovación.
- Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

Competencias técnicas complementarias (no curriculares) según PIMEC

- Utilización de herramientas digitales, Basecamp, Trello, PMS hotelero

Competencias transversales complementarias (no curriculares) según PIMEC

Iniciativa	1	Nivel (1 a 3)	Planificación y Organización	2	Nivel (1 a 3)	Pensamiento Crítico	3	Nivel (1 a 3)
Orientación al logro	2	Nivel (1 a 3)	Orden y Calidad	2	Nivel (1 a 3)	Trabajo en equipo	3	Nivel (1 a 3)
Empatía			Compromiso			Comunicación		

Autocontrol			Networking			Orientación al cliente	
Aprendizaje			Pensamiento Analítico			Pensamiento Conceptual	

Ámbito Curricular evaluativo

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos

Equipo docente : 40%

Auto evaluación: 20%

Co evaluación: 40%

Rúbrica ítems evaluativos	%	ítems Co y Auto evaluación	%	ítems Equipo Docente	Rúbrica de Gradación (1,4,7,10)
40% M2R2	5	Identifico/Identifica la naturaleza y el tipo de actos a organizar	10	Conoce las diferentes tipologías de eventos	Se desconoce el tipo de acto a organizar y los objetivos protocolarios
	15	Reconozco/Reconoce un manual protocolario y de comunicación			

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos			Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
	10	Identifico/Identifica el público al que va dirigido	50	Realiza la planificación del evento utilizando la documentación necesaria	No se adecúa de forma correcta el acto ni se identifica al público objetivo. No se presentan un manual protocolario ni de comunicación de una empresa
	10	Conozco/Conoce la correcta aplicación del protocolo durante el desarrollo del acto			
	10	Identifico/Identifica la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo			
	25	Conozco/Conoce el programa y cronograma del acto a organizar	40	Calcula el presupuesto económico del acto	Se describen los actos protocolarios empresariales, se enumera la documentación necesaria para el correcto desarrollo del acto, pero se presentan carencias en la aplicación del protocolo
	25	Determino/Determina el presupuesto económico del acto a realizar			Se elabora el programa y el cronograma del acto y se calcula el presupuesto económico, se enumera la documentación necesaria, se identifica el tipo de acto y el público objetivo y se redacta un manual de protocolo de forma profesional
	30% M2R4	10	Conozco/Conoce las técnicas de atención al cliente	100	Aplica las técnicas de atención al cliente
10		Identifico/Identifica las modalidades de atención al cliente	No se aplican las acciones del contacto directo y no directo y se desconocen los puntos clave de una buena atención al cliente		
20		Determino/Determina las acciones del contacto directo y no directo			
20		Identifico/Identifica técnicas de comunicación con el cliente			

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos			Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
	10	Conozco/Conoce los diferentes tipos de clientes			Se caracteriza los diferentes tipos de clientes, pero se presentan carencias en las técnicas de comunicación
	30	Reconozco/Reconoce las actitudes y aptitudes en los procesos de atención al cliente			Se demuestran actitudes y aptitudes en los procesos de atención al cliente, se identifican los diferentes tipos de clientes y se caracterizan y utilizan técnicas de comunicación directa y no directa.
10% M2R5	5	Identifico/Identifica los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias	100	Aplica correctamente las técnicas de atención a quejas, sugerencias y reclamaciones	Se desconocen los conceptos de queja, reclamación y sugerencia, así como los principales motivos de los clientes para formularlas
	20	Reconozco/Reconozce los principales motivos de quejas de los clientes en las empresas de hostelería y turismo			No se identifican los diferentes canales de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias ni se valora su importancia como elemento de mejora continua
	20	Identifico/Identifica los diferentes canales de comunicación de las quejas, reclamaciones y sugerencias y su jerarquización dentro de la organización			Se establecen fases en la gestión de quejas y reclamaciones, pero se presentan carencias en su jerarquización dentro de la organización
	5	Conozco/Conoce la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua			Se aplica la normativa legal vigente en materia de reclamaciones en empresas turísticas y se establecen fases en su
	30	Conozco/Conoce las fases en la gestión de quejas y reclamaciones para conseguir la satisfacción del cliente dentro de su ámbito de competencia			
	20				

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos			Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
		Conozco/Conoce la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas			gestión para conseguir la satisfacción del cliente. Se definen los conceptos de queja, reclamación y sugerencia, se reconocen los canales de comunicación y se valora su importancia como elemento de mejora.
20% M2R6	10	Identifico/Identifica las expectativas de los diferentes tipos de cliente	100	Mantiene actitudes profesionales de atención al cliente	Se desconocen las expectativas de los diferentes tipos de clientes
	20	Muestro/Muestra una actitud de empatía			No se aplica de forma correcta la actitud de servicio al cliente, incluyendo empatía, simpatía y respeto hacia clientes, superiores y compañeros
	10	Conozco/Conoce la importancia de una actitud de simpatía			Se demuestra actitud discreta, pero se presentan carencias en la profesionalidad
	10	Identifico/Identifica en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros			Se valora la imagen corporativa y se muestra actitud discreta y de respeto hacia clientes, superiores y compañeros. Se analiza correctamente las expectativas de los diferentes tipos de clientes
	20	Reconozco/Reconoce una actitud profesional			
	20	Identifico/Identifica una actitud de discreción			
	10	Conozco/Conoce la importancia de la imagen corporativa			

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos			Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
10% M3R6	20	Identifico/Identifica las necesidades y motivaciones de los consumidores de productos-servicios turísticos	100	Conoce el proceso de decisión de compra de las personas consumidoras	Se desconocen las necesidades y motivaciones de los consumidores en el proceso de decisión de compra
	20	Identifico/Identifica las fases del proceso de decisión de compra en el consumidor			No se identifican las fases del proceso de decisión de compra del consumidor
	20	Reconozco/Reconoce los agentes implicados en el proceso de decisión de compra			Se analizan las tendencias de consumo pero se presentan carencias en el proceso de postcompra y fidelización
	20	Conozco/Conoce el proceso de evaluación de alternativas			Se caracterizan los agentes implicados en el proceso de decisión de compra y sus fases. Se identifica a los nuevos consumidores, sus necesidades, motivaciones y fases del proceso de decisión de compra
	20	Identifico/Identifica el proceso de evaluación sobre la compra realizada			
10% M5R5	15	Identifico/Identifica las técnicas de color e iluminación, interpretando y explicando el significado psicológico de los colores y su impacto en la comunicación visual	100	Elabora un plan de decoración y ambientación para la celebración del evento	Se desconocen los recursos de iluminación y las normas básicas de composición y combinación de mobiliario
	15	Identifico/Identifica las normas básicas de composición y combinación del mobiliario en función de criterios de confort, rentabilidad y funcionalidad			No se aplican de forma correcta los criterios de confort, rentabilidad y funcionalidad del mobiliario ni su relación con la ornamentación y decoración típicas
	30				

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos			Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
		Conozco/Conoce diferentes aplicaciones de ornamentación y decoración típicas y novedosas en los establecimientos de alojamiento turístico			en los establecimientos de alojamiento turístico
	30	Identifico/Identifica planes de decoración en función de la política empresarial, tipo de establecimiento, público objetivo y últimas tendencias			Se describen aplicaciones de ornamentación y decoración novedosas, pero se presentan carencias en los planes de decoración basados en la política empresarial, público objetivo y tipo de establecimiento
	10	Identifico/Identifica las nuevas tendencias y estilos de diseño en establecimientos de alojamiento turísticos			Se valoran las nuevas tendencias y estilos en las empresas de alojamiento turístico, así como en los planes de decoración. Se elaboran aplicaciones de ornamentación y se identifican las normas básicas de mobiliario. Se describen sistemas de iluminación interpretando su impacto visual
30% M6R2	20	Reconozco/Reconoce los diferentes procedimientos de reservas según el tipo de cliente o fuente de reservas	100	Gestiona las reservas necesarias para la celebración del evento	Se desconocen los procedimientos de reservas, los contratos y condiciones negociadas
	20	Identifico/Identifica los diferentes contratos y condiciones negociadas con clientes y fuentes de reservas			No se identifican de forma correcta los contratos de alojamiento, los diferentes precios y tarifas ni las garantías exigibles
	20	Identifico/Identifica los diferentes precios y tarifas, aspectos legales y garantías exigibles			Se describen los aspectos legales sobre precios, garantías y reservas, pero hay carencias en el procedimiento de recogida, registro y archivo de las reservas recibidas
	20	Reconozco/Reconoce las acciones de recogida, registro y archivo de las reservas recibidas, manejando las aplicaciones informáticas de reservas			Se identifica correctamente la documentación generada por las reservas,
	20				

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos			Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
		Identifico/Identifica la documentación generada por las reservas para su información al resto de departamentos y su tratamiento posterior			su registro y archivo. Se aplica correctamente la política de tarifas y contratos, así como las garantías exigibles. Se siguen correctamente los procedimientos de reserva según tipología de clientes
20% M6R3	20	Identifico/Identifica listados de llegadas previstas, sobre la base de las reservas registradas, con antelación a la llegada de los clientes	100	Realiza operaciones relacionadas con la entrada de clientes	Se desconoce el tratamiento de las llegadas previstas sobre las reservas registradas, peticiones de clientes y criterios de funcionalidad
	30	Conozco/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			No se describen de forma correcta las relaciones interdepartamentales previas a la entrada del cliente ni se identifican adecuadamente los documentos relativos al registro de clientes
	10	Reconozco/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			Se describen correctamente los procedimientos de acreditación y acceso a las unidades de alojamiento, pero se presentan carencias en la órdenes de atenciones especiales
	10	Identifico/Identifica todos los documentos relativos al registro de los clientes, con o sin reserva previa, a la entrada en el establecimiento, manejando aplicaciones informáticas			Se desarrollan correctamente los procedimientos de los diferentes tipos de información que el cliente necesita a su
	20	Conozco/Conoce las acreditaciones y elementos de acceso a las unidades de alojamiento, así como las órdenes de atenciones especiales, según el caso			
	10				

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos			Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
		Identifico/Identifica los diferentes tipos de información que el cliente necesita a su llegada al establecimiento			llegada, así como los procedimientos de acreditación y acceso. Se describen correctamente los procedimientos de atenciones especiales, las relaciones interdepartamentales y todo lo relativo a las operaciones previas a la llegada del cliente
20% M6R4	20	Conozco/Conoce los protocolos de actuación en caso de cambio de estatus de la estancia o de demandas especiales, siempre bajo petición de los clientes	100	Conoce cómo prestar el servicio de recepción durante la estancia de los clientes	Se desconocen los protocolos de actuación en caso de modificación de los servicios contratados o demandas especiales
	20	Conozco/Conoce 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			No se aplican de forma correcta los procedimientos de valoración de consumos en los cambios de estatus de los servicios contratados o extras
	20	Identifico/Identifica los procedimientos necesarios a la hora de cumplir las demandas de los clientes (cambio de unidad de alojamiento, mantenimiento, extras)			Se describen correctamente los procedimientos a la hora de cumplir las demandas de los clientes, pero presenta carencias en las habilidades sociales durante la prestación del servicio
	20	Reconozco/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			Se aplican correctamente los procedimientos de recepción y conserjería durante la estancia del cliente
	20	Identifico/Identifica la importancia de las relaciones con otros departamentos durante la estancia de los clientes			

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos			Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
20% M6R5	30	Establezco/Establece una valoración económica de la estancia, si procede, consumos y extras de cada cliente de salida	100	Realiza operaciones relacionadas con la salida de los clientes del evento	Se desconocen los procedimientos de valoración económica de la estancia de un cliente
	20	Identifico/Identifica los documentos legales y formales relativos a la facturación de los clientes			No se cumplimenta de forma correcta la documentación legal y formal, relativa a los consumos de los clientes
	20	Reconozco/Reconoce los diferentes sistemas de pago que aceptan los establecimientos de alojamiento turístico			Se describen correctamente los diferentes sistemas de pago que aceptan los establecimientos de alojamiento turístico, pero se presentan carencias en las operaciones de cobro
	10	Identifico/Identifica los procesos de archivo y custodia de toda la documentación relativa a la estancia y salida de los clientes			Se aplican los sistemas de cobro y políticas de crédito, se valora económicamente la estancia y se cumplimentan los documentos relativos a la facturación
	20	Identifico/Identifica los procedimientos de recopilación de información estadística y de calidad durante la salida de clientes			
10% M6R6	20	Identifico/Identifica las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad	100	Controla los sistemas de seguridad del establecimiento	Se desconoce el servicio de seguridad del establecimiento
	20	Identifico/Identifica los equipos de seguridad y sus utilidades			No se aplica de forma correcta los procedimientos para el uso de los equipos de seguridad
	20	Conozco/Conoce el uso de estos equipos con las contingencias identificadas			Se identifican los instrumentos para la prevención de riesgos laborales, pero se

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos			Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
	20	Identifico/Identifica los protocolos a seguir con relación con la seguridad de los establecimientos de alojamiento turísticos			presentan carencias en el procedimiento en caso de emergencia
	20	Identifico/Identifica las funciones específicas de seguridad que pueden estar distribuidas en la organización de cada establecimiento			Se describen los protocolos a seguir en caso de emergencia, el uso de los equipos de seguridad y las principales contingencias que pueden producirse
25% M7R1	20	Identifico/Identifica las etapas de la planificación de plantillas y previsión de las necesidades de personal	50	Conoce los elementos de una planificación de recursos humanos y descripción de puestos de trabajo	Se desconoce el procedimiento de planificación de plantillas en el área de alojamiento
	30	Conozco/Conoce los principales métodos para la definición de puestos de trabajo correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados			No se aplica de forma correcta los métodos para la definición de puestos de trabajo en las empresas de hostelería y turismo
	10	Identifico/Identifica los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada puesto de los equipos de trabajo			Se describen los límites de responsabilidad, pero presenta carencias en el respeto y valoración de los diferentes responsables departamentales
	10	Conozco/Conoce los principios deontológicos característicos en el marco del departamento o área	50	Propone la captación de recursos humanos necesaria para la realización del evento	Se definen correctamente los principios deontológicos característicos del departamento, se planifica la plantilla de forma eficiente y se describen los puestos de trabajo con su jerarquía y responsabilidad
	20	Reconozco/Reconoce los requisitos necesarios para un puesto de trabajo semicualificado y cualificado			
30% M7R2	20	Identifico/Identifica las funciones a desempeñar por el personal dependiente	100	Planifica los sistemas de organización de los recursos humanos	Se desconoce la planificación de funciones del personal dependiente

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos		Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
	20	Conozco/Conoce los sistemas de asignación de funciones entre el personal dependiente		No se aplica de forma correcta los criterios de asignación de rango para el personal dependiente
	20	Identifico/Identifica los criterios de asignación de rangos para el personal dependiente		Se elabora el cuadrante de turnos de personal, pero se presentan carencias en las técnicas de comunicación vertical y horizontal
	30	Identifico/Identifica el cuadrante de horarios del personal dependiente		Se aplica la normativa laboral en lo referente a la planificación de los recursos humanos
	10	Conozco/Conoce la normativa legal vigente		
30% M7R4	30	Identifico/Identifica las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables al departamento o área	60	Se desconocen las técnicas de dirección para con el personal dependiente
	20	Conozco/Conoce técnicas de motivación del personal		No se aplican de forma correcta las técnicas de dinamización de equipos y reuniones de trabajo
	20	Identifico/Identifica los resultados de producción según la técnica de dirección aplicada	40	Se describen las técnicas de resolución de conflictos, pero se presentan carencias en el sistema de rangos
	10	Reconozco/Reconoce la importancia de las reuniones de trabajo para un buen seguimiento de la actividad diaria		

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos			Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
	20	Conozco/Conoce la importancia de las relaciones interdepartamentales para la consecución de los objetivos			Se describe las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables al departamento o área
30% M8R1	5	Conozco/Conoce la oferta del mercado de eventos caracterizando los servicios, personal, instalaciones, equipamientos y proveedores de servicios complementarios	100	Conoce las técnicas para comercializar la oferta de eventos.	Se desconocen los elementos que componen la oferta del mercado de eventos
	5	Identifico/Identifica las variables que conforman la demanda de eventos			No se caracteriza de forma correcta las variables que conforman la demanda de eventos ni los servicios que compondrán cada tipo de evento
	10	Conozco/Conoce los diferentes servicios que compondrán cada tipo de evento			Se describen estrategias de comunicación y distribución de los productos ofertados, pero se presentan carencias en el diseño de políticas de precios
	20	Conozco/Conoce políticas de precios			Se diseñan bases de datos de acuerdo a la normativa vigente y se aplican instrumentos que permiten evaluar la eficacia del proceso de comercialización de la oferta
	20	Identifico/Identifica estrategias de distribución de los productos ofertados			
	20	Conozco/Conoce las diferentes estrategias de comunicación y los objetivos que se pueden alcanzar en cada fase de su desarrollo			
	10	Identifico/Identifica instrumentos y variables que permitan evaluar el grado de eficacia de las acciones comerciales programadas			
	10	Conozco/Conoce bases de datos de clientes, proveedores de servicios externos y servicios ofertados cumpliendo la normativa vigente sobre protección de datos			
10% M8R2	5	Identifico/Identifica las vías de coordinación y canales de comunicación con los departamentos implicados en la prestación y organización de eventos	70	Conoce los métodos de organización del departamento de	Se desconoce el proceso de comunicación entre los departamentos implicados en la organización y prestación de eventos

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos			Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%	
	15	Reconozco/Reconoce proyectos de creación o mejora de los diferentes productos ofertados, sobre la base de peticiones de clientes o históricos de eventos anteriores	comercialización de eventos.			
	15	Conozco/Conoce los niveles de venta y resultados económicos óptimos del departamento				No se demuestra suficiente competencia en la creación de oferta de servicios ni se calcula correctamente los resultados óptimos para la empresa
	10	Identifico/Identifica criterios de selección de empresas prestatarias de servicios complementarios				
	20	Conozco/Conoce las aplicaciones ofimáticas y nuevas tecnologías de la información y comunicación	Sabe cómo aplicar las aplicaciones ofimáticas y las tecnologías de la información y la comunicación en la comercialización de eventos	Se establecen criterios de selección de empresas prestatarias y se fomenta el trabajo en equipo, pero se muestran carencias en el uso de las TIC		
	10	Reconozco/Reconoce el trabajo individual y el colectivo				
	15	Identifico/Identifica el cronograma de los eventos reservados y contratados			Se diseña el cronograma de los eventos contratados, se establece conexión entre los departamentos implicados en el evento y la venta cruzada. Se aplican medidas correctoras y se calcula el resultado óptimo	
	10	Conozco/Conoce las posibilidades de ventas cruzadas con el resto de departamentos del establecimiento				
30% M8R3	5	Identifico/Identifica las solicitudes de demandas de futuros eventos	100	Conoce las técnicas de planificación de eventos	Se desconocen las modalidades de la organización de eventos y la adaptación de los servicios a las peticiones de clientes	
	10	Conozco/Conoce la disponibilidad del establecimiento para cubrir el desarrollo del evento a contratar				
	10	Conozco/Conoce los servicios base de cada evento a las peticiones de los clientes			No se aplica de forma correcta las técnicas de negociación con proveedores ni las necesidades de contratar servicios externos	
	15	Identifico/Identifica diferentes métodos de organizar el evento en función del objetivo del mismo, dando importancia a la creatividad y originalidad				
	10					

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos			Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
		Reconozco/Reonoce las diferentes técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y clientes	100	Conoce cómo supervisar eventos a partir de estándares de calidad.	Se describen los procedimientos de confirmación de información y servicios y se definen las condiciones y garantías de pago. Se presentan carencias en el cálculo del presupuesto total y del desglose por servicio
	10	Identifico/Identifica las necesidades de contratar servicios externos para la celebración del evento			
	15	Conozco/Conoce el presupuesto total y su desglose por servicios			
	10	Identifico/Identifica los métodos de confirmación de información necesaria para el correcto desarrollo del evento por parte del cliente			
	10	Conozco/Conoce las condiciones y garantías de pago, así como los procedimientos de confirmación de servicios a contratar por el cliente			
	5	Identifico/Identifica los protocolos de gestión documental establecidos			
15% M8R4	20	Identifico/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	100	Conoce cómo supervisar eventos a partir de estándares de calidad.	Se desconocen los procesos de supervisión y control del evento
	10	Conozco/Conoce los diferentes sistemas de montaje en función del tipo de evento a organizar			
	20	Identifico/Identifica la coordinación de los departamentos propios y de las empresas externas en la organización del servicio a prestar			
	10	Conozco/Conoce el merchandising del establecimiento en el desarrollo del evento			
	10	Identifico/Identifica con diligencia y prontitud la aparición de imprevistos durante la celebración del evento			
	10	Conozco/Conoce los métodos de autorización y confirmación de los extras			
					Se aplican los sistemas de gestión documental, se describen procedimientos en el tratamiento de la información y se definen las condiciones y garantías de paso. Se aplican técnicas de organización y negociación externa
					No se caracteriza los diferentes sistemas de montaje ni se realiza la supervisión y coordinación externa e interna
					Se resuelve profesionalmente los imprevistos, pero no se controla el merchandising correctamente y se presentan carencias en los métodos de autorización y confirmación de los extras

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos			Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%	
	10	Conozco/Conoce métodos de control de acceso a las instalaciones de las personas autorizadas			Se elaboran los correspondientes cuestionarios de satisfacción y se establecen métodos de control de acceso a las instalaciones de personas autorizadas	
	10	Identifico/Identifica los correspondientes cuestionarios de satisfacción				
15% M8R5	20	Identifico/Identifica e Interpreto/Interpreta los cuestionarios de satisfacción de los clientes	60	Conoce las herramientas para evaluar la calidad del servicio prestado.	Se desconocen los procedimientos de cierre del evento y los métodos de detección de puntos fuertes y aspectos de mejora	
	20	Identifico/Identifica los métodos de detección de los puntos fuertes y aspectos de mejora del evento prestado			No se realiza de forma correcta el proceso contable ni se demuestra suficiente competencia en los métodos de información del cliente sobre el resultado económico del evento	
	10	Conozco/Conoce los documentos contables y se transmiten al departamento encargado de su tramitación				
	10	Identifico/Identifica los métodos de información al cliente del resultado económico del evento				
	10	Conozco/Conoce el proceso de resolución de las demandas de rectificaciones por parte de los clientes	40	Sabe utilizar las técnicas para el control del cierre efectivo del proceso económico	Se describe el proceso de resolución de las demandas de clientes, pero se presentan carencias en el sistema de recopilación de materiales gráficos de los eventos de interés para el establecimiento	
	10	Identifico/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			Se aplican los sistemas de gestión de la base de datos y se definen las actuaciones de la atención post-venta	
	10	Identifico/Identifica y actualiza la base de datos del departamento				
	10	Conozco/Conoce las actuaciones de post-venta				
50% M9R3	20	Registro/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	100	Conoce cómo comunicarse en inglés adaptándose a las diferentes situaciones y registro lingüístico	Se desconocen los registros y recursos gramaticales en la emisión de mensajes orales	
	10	Establezco/Establece comunicación espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias				

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos			Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
	10	Conozco/Conoce normas de protocolo en presentaciones formales e informales			No se demuestra suficiente competencia en el discurso oral ni se utiliza correctamente la terminología de la profesión
	10	Identifico/Identifica correctamente la terminología de la profesión			Se argumenta con detalle los procedimientos de trabajo, pero se presentan carencias en las normas de cortesía y diferencias de registro
	20	Registro/Registra puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados			Se utilizan los registros adecuados en la emisión de mensajes orales y se solicita aclaración del discurso o parte del mismo, cuando se necesita
	20	Conozco/Conoce con todo detalle, la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido			
	10	Identifico/Identifica la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario			
50% M9R5	20	Identifico/Identifica los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto	50	Sabe aplicar actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación utilizando una lengua extranjera	Se desconocen los aspectos socioprofesionales propios del sector
	20	Conozco/Conoce los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera			No se demuestra suficiente competencia en el uso de los recursos formales y funcionales en contextos socioprofesionales
	20	Identifico/Identifica la correcta actitud en diferentes situaciones comunicativas			
			50		

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos

		Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
	20	Reconozco/Reconoce los comportamientos profesionales en diferentes situaciones de comunicación	Sabe adaptarse a las características del país de la lengua extranjera	Se describen protocolos y normas en las relaciones internacionales, pero se presentan carencias en el reconocimiento de la lengua extranjera
	20	Identifico/Identifica los comportamientos según las características de países de lengua extranjera		Se reconoce la lengua extranjera y se profundiza en aquellos aspectos que resultan de interés para la vida personal y profesional
50% M10R3	20	Registro/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	100 Conoce cómo comunicarse en una segunda lengua extranjera adaptándose a las diferentes situaciones y registro lingüístico	Se desconocen los registros y recursos gramaticales en la emisión de mensajes orales
	10	Establezco/Establece espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias		No se demuestra suficiente competencia en el discurso oral ni se utiliza correctamente la terminología de la profesión
	10	Conozco/Conoce normas de protocolo en presentaciones formales e informales		
	10	Identifico/Identifica correctamente la terminología de la profesión		
	20	Registro/Registra puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados		Se argumenta con detalle los procedimientos de trabajo, pero se presentan carencias en las normas de cortesía y diferencias de registro
	20	Conozco/Conoce con todo detalle, la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido		

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos			Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
	10	Identifico/Identifica la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario			Se utilizan los registros adecuados en la emisión de mensajes orales y se solicita aclaración del discurso o parte del mismo, cuando se necesita
	20	Identifico/Identifica los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto			
	10	Conozco/Conoce los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera			
50% M10R5	20	Identifico/Identifica los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto	50	Sabe aplicar actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación utilizando una lengua extranjera	Se desconocen los aspectos socioprofesionales propios del sector
	20	Conozco/Conoce los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera			No se demuestra suficiente competencia en el uso de los recursos formales y funcionales en contextos socioprofesionales
	20	Identifico/Identifica la correcta actitud en diferentes situaciones comunicativas			
	20	Reconozco/Reconoce los comportamientos profesionales en diferentes situaciones de comunicación	50	Sabe adaptarse a las características del país de la lengua extranjera	Se describen protocolos y normas en las relaciones internacionales, pero se presentan carencias en el reconocimiento de la lengua extranjera
	20	Identifico/Identifica los comportamientos según las características de países de lengua extranjera			Se reconoce la lengua extranjera y se profundiza en aquellos aspectos que resultan de interés para la vida personal y profesional

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos			Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
40% M11R2	20	Identifico/Identifica los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo	60	Saber aplicar estrategias de trabajo en equipo eficaces y eficientes para el logro de objetivos	No se identifican los equipos de trabajo asociados a una situación real
	20	Identifico/Identifica la necesaria existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los miembros de un equipo			No se valora la necesidad de la existencia de la diversidad de roles y opiniones de los miembros del equipo
	20	Reconozco/Reconoce la posible existencia de conflicto entre los miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones			Se reconoce la existencia del conflicto entre los miembros de un grupo, pero se presentan carencias en la valoración del trabajo en equipo
	20	Conozco/Conoce procedimientos para la resolución del conflicto	40	Conoce técnicas de gestión de conflictos	Se aplican procedimientos para la resolución de conflictos y técnicas de dinamización de equipos de trabajo
	20	Reconozco/Reconoce las estrategias de trabajo en equipo más eficaces para la obtención de buenos resultados			
30% M11R7	20	Conozco/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	100	Conoce las medidas de prevención y protección y sabe analizar las situaciones de riesgo en el entorno laboral	Se desconocen las técnicas de prevención y protección, así como la señalización de seguridad
	20	Conozco/Conoce el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad			No se analizan los protocolos de actuación en caso de emergencia
	20	Identifico/Identifica los protocolos de actuación en caso de emergencia			

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos

Equipo docente : 40%

Auto evaluación: 20%

Co evaluación: 40%

20	Identifico/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		Se describen las técnicas básicas de primeros auxilios, pero se presentan carencias en su aplicación
20	Conozco/Conoce los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud del trabajador y su importancia como medida de prevención		Se determinan los sistemas de vigilancia de la salud del trabajador y la importancia de su prevención y los protocolos de actuación en caso de emergencia