

## INFORME COMPETENCIAL

<b>TÍTULO DEL PROYECTO</b>	<i>Organización de una boda tematizada en un alojamiento turístico rural</i>
<b>CICLO FORMATIVO</b>	<i>CFGS Gestión de Alojamientos Turísticos</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>Se desconoce el tipo de acto a organizar y los objetivos protocolarios</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>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</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>Se desconocen las técnicas de atención al cliente y sus modalidades</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>No se aplican las acciones del contacto directo y no directo y se desconocen los puntos clave de una buena atención al cliente</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se caracteriza los diferentes tipos de clientes, pero se presentan carencias en las técnicas de comunicación</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	



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

M2R5

- Se desconocen los conceptos de queja, reclamación y sugerencia, así como los principales motivos de los clientes para formularlas
- No se identifican los diferentes canales de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias ni se valora su importancia como elemento de mejora continua
- Se establecen fases en la gestión de quejas y reclamaciones, pero se presentan carencias en su jerarquización dentro de la organización
- Se aplica la normativa legal vigente en materia de reclamaciones en empresas turísticas y se establecen fases en su 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.

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

M2R6

- Se desconocen las expectativas de los diferentes tipos de clientes
- No se aplica de forma correcta la actitud de servicio al cliente, incluyendo empatía, simpatía y respeto hacia clientes, superiores y compañeros
- Se demuestra actitud discreta, pero se presentan carencias en la profesionalidad
- 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

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

M3R6

- Se desconocen las necesidades y motivaciones de los consumidores en el proceso de decisión de compra
- No se identifican las fases del proceso de decisión de compra del consumidor



- Se analizan las tendencias de consumo pero se presentan carencias en el proceso de postcompra y fidelización
- 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

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

M5R5

- Se desconocen los recursos de iluminación y las normas básicas de composición y combinación de mobiliario
- No se aplican de forma correcta los criterios de confort, rentabilidad y funcionalidad del mobiliario ni su relación con la ornamentación y decoración típicas en los establecimientos de alojamiento turístico
- 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
- 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

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

M6R2

- Se desconocen los procedimientos de reservas, los contratos y condiciones negociadas
- No se identifican de forma correcta los contratos de alojamiento, los diferentes precios y tarifas ni las 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



- Se identifica correctamente la documentación generada por las reservas, 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



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

M6R3

- Se desconoce el tratamiento de las llegadas previstas sobre las reservas registradas, peticiones de clientes 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
- Se describen correctamente los procedimientos de acreditación y acceso a las unidades de alojamiento, pero se presentan carencias en la órdenes de atenciones especiales
- Se desarrollan correctamente los procedimientos de los diferentes tipos de información que el cliente necesita a su 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

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

M6R4

- Se desconocen los protocolos de actuación en caso de modificación de los servicios contratados o demandas especiales
- No se aplican de forma correcta los procedimientos de valoración de consumos en los cambios de estatus de los servicios contratados o 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
- Se aplican correctamente los procedimientos de recepción y conserjería durante la estancia del cliente



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

M6R5

- Se desconocen los procedimientos de valoración económica de la estancia de un cliente
- No se cumplimenta de forma correcta la documentación legal y formal, relativa a los consumos de los clientes
- Se describen correctamente los diferentes sistemas de pago que aceptan los establecimientos de alojamiento turístico, pero se presentan carencias en las operaciones de cobro
- Se aplican los sistemas de cobro y políticas de crédito, se valora económicamente la estancia y se cumplimentan los documentos relativos a la facturación

***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

- Se desconoce el servicio de seguridad del establecimiento
- No se aplica de forma correcta los procedimientos para el uso de los equipos de seguridad
- Se identifican los instrumentos para la prevención de riesgos laborales, pero se presentan carencias en el procedimiento en caso de emergencia
- Se describen los protocolos a seguir en caso de emergencia, el uso de los equipos de seguridad y las principales contingencias que pueden producirse

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

M7R1

- Se desconoce el procedimiento de planificación de plantillas en el área de alojamiento
- No se aplica de forma correcta los métodos para la definición de puestos de trabajo en las empresas de hostelería y turismo
- Se describen los límites de responsabilidad, pero presenta carencias en el respeto y valoración de los diferentes responsables departamentales

- 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

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

M7R2

- Se desconoce la planificación de funciones del personal dependiente
- No se aplica de forma correcta los criterios de asignación de rango para el personal dependiente
- Se elabora el cuadrante de turnos de personal, pero se presentan carencias en las técnicas de comunicación vertical y horizontal
- Se aplica la normativa laboral en lo referente a la planificación de los recursos humanos

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

M7R4

- Se desconocen las técnicas de dirección para con el personal dependiente
- No se aplican de forma correcta las técnicas de dinamización de equipos y reuniones de trabajo
- Se describen las técnicas de resolución de conflictos, pero se presentan carencias en el sistema de rangos
- Se describe las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables al departamento o área

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

M8R1

- Se desconocen los elementos que componen la oferta del mercado 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
- Se describen estrategias de comunicación y distribución de los productos ofertados, pero se presentan carencias en el diseño de 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

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

M8R2

- Se desconoce el proceso de comunicación entre los departamentos implicados en la organización y prestación de eventos
- No se demuestra suficiente competencia en la creación de oferta de servicios ni se calcula correctamente los resultados óptimos para la empresa
- 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
- 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

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

M8R3

- Se desconocen las modalidades de la organización de eventos y la adaptación de los servicios a las peticiones de clientes
- No se aplica de forma correcta las técnicas de negociación con proveedores ni las necesidades de contratar servicios externos
- 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
- 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

*Supervisa eventos analizando los estándares de calidad preestablecidos*

M8R4

- Se desconocen los procesos de supervisión y control del evento
- 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
- Se elaboran los correspondientes cuestionarios de satisfacción y se establecen métodos de control de acceso a las instalaciones de personas autorizadas

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

M8R5

- Se desconocen los procedimientos de cierre del evento y los métodos de detección de puntos fuertes y aspectos de mejora
- 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
- 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
- Se aplican los sistemas de gestión de la base de datos y se definen las actuaciones de la atención post-venta

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

M9R3

- Se desconocen los registros y recursos gramaticales en la emisión de mensajes orales
- No se demuestra suficiente competencia en el discurso oral ni se utiliza 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
- Se utilizan los registros adecuados en la emisión de mensajes orales y se solicita aclaración del discurso o parte del mismo, cuando se necesita



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

M9R5

- Se desconocen los aspectos socioprofesionales propios del sector
- No se demuestra suficiente competencia en el uso de los recursos formales y funcionales en contextos socioprofesionales
- Se describen protocolos y normas en las relaciones internacionales, pero se presentan carencias en el reconocimiento de la lengua extranjera
- Se reconoce la lengua extranjera y se profundiza en aquellos aspectos que resultan de interés para la vida personal y profesional

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

M10R3

- Se desconocen los registros y recursos gramaticales en la emisión de mensajes orales
- No se demuestra suficiente competencia en el discurso oral ni se utiliza 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
- Se utilizan los registros adecuados en la emisión de mensajes orales y se solicita aclaración del discurso o parte del mismo, cuando se necesita

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

M10R5

- Se desconocen los aspectos socioprofesionales propios del sector
- No se demuestra suficiente competencia en el uso de los recursos formales y funcionales en contextos socioprofesionales



- Se describen protocolos y normas en las relaciones internacionales, pero se presentan carencias en el reconocimiento de la lengua extranjera
- Se reconoce la lengua extranjera y se profundiza en aquellos aspectos que resultan de interés para la vida personal y profesional

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

M11R2

- No se identifican los equipos de trabajo asociados a una situación real
- No se valora la necesidad de la existencia de la diversidad de roles y opiniones de los miembros del equipo
- Se reconoce la existencia del conflicto entre los miembros de un grupo, pero se presentan carencias en la valoración del trabajo en equipo
- Se aplican procedimientos para la resolución de conflictos y técnicas de dinamización de equipos de trabajo

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

M11R7

- Se desconocen las técnicas de prevención y protección, así como la señalización de seguridad
- No se analizan los protocolos de actuación en caso de emergencia
- Se describen las técnicas básicas de primeros auxilios, pero se presentan carencias en su aplicación



- 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



## **COMPETENCIAS TRANSVERSALES**

- Se desconoce la situación del mercado y las oportunidades de negocio
- No se demuestra suficiente competencia en la coordinación de los servicios ofertados ni con otros departamentos del establecimiento
- Se describen los procedimientos de supervisión de la satisfacción del cliente y del cumplimiento de los objetivos, pero se presentan carencias en la implantación de sistemas de gestión innovadores
- Se aplica correctamente la gestión del personal dependiente, se muestra adaptación a las nuevas situaciones, se resuelven los conflictos y se ejerce los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral

## **COMPETENCIAS TÉCNICAS COMPLEMENTARIAS**

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

- No conoce ni domina los procesos elementales de solicitud y gestión de reservas de los diferentes espacios que ofrece el sistema
- Identifica pero no domina los procesos elementales de solicitud y gestión de reservas de los diferentes espacios que ofrece el programa
- Identifica y domina los procesos elementales de solicitud y gestión de reservas de los diferentes espacios que ofrece el programa, aunque comete errores
- Identifica y domina los procesos elementales de solicitud y gestión de reservas de los diferentes espacios que ofrece el programa

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

- Ni edita, ni diseña y ni maneja el uso de las herramientas de generación de textos, hoja de cálculo, base de datos y elaboración de presentaciones a través de office 365
- Edita, diseña y maneja el uso de alguna de las herramientas de generación de textos, hoja de cálculo, base de datos y elaboración de presentaciones a través de office 365



- Edita, diseña y maneja el uso de la mayoría de las herramientas de generación de textos, hoja de cálculo, base de datos y elaboración de presentaciones a través de office 365
- Edita, diseña , maneja y justifica el uso de las herramientas de generación de textos, hoja de cálculo, base de datos y elaboración de presentaciones a través de office 365

