

Código proyecto: P4	Título: Manual de bienvenida y buenas prácticas	CFGS: Gestión de Alojamientos Turísticos	Curso: 1º y 2º	Duración: 40 horas
----------------------------	--	---	-----------------------	---------------------------

Tipología de equipos: 4	Propuesta de empresas/instituciones a invitar en la exposición oral: Personal de RRHH de un hotel
--------------------------------	--

Este proyecto consiste en realizar un documento de uso interno en el que se unifican las normas a seguir por el personal de los distintos departamentos de un hotel, tanto en atención al cliente, labores internas como en uniformidad.

Ámbito Curricular

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CÓDIGO RA
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
Coordina el área de alojamiento con el resto de las áreas del establecimiento turístico analizando su estructura organizativa.	M4R1
Organiza el departamento de pisos justificando la planificación del mismo según el establecimiento, personal disponible, tipos de clientes, ocupación y rentabilidad.	M5R1
Controla los productos, materiales y equipamientos del departamento de pisos describiendo los procesos de reposición, almacenamiento, conservación y valoración.	M5R2
Revisa el estado de mantenimiento de instalaciones, maquinaria y equipo, justificando sistemas y procedimientos de conservación y mantenimiento.	M5R3
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
Integra al personal dependiente en la estructura organizativa del establecimiento turístico reconociendo y aplicando las herramientas de gestión de personal.	M7R3
Comercializa la oferta de eventos, relacionándolos con las características del establecimiento y con la demanda.	M8R1
Evalúa los riesgos derivados de su actividad, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes en su entorno laboral.	M11R5
Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral del técnico de 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.
- 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.
- Supervisar la correcta atención al cliente, el servicio postventa y la gestión de quejas y reclamaciones, para conseguir su satisfacción.
- 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.
- 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 herramientas asociadas a las tecnologías de la información y de la comunicación, reconociendo su potencial como elemento de trabajo para su aplicación.
- 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 las oportunidades de negocio, identificando y analizando demandas del mercado para crear y gestionar una pequeña empresa.
- 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, flipgrid

Competencias transversales complementarias (no curriculares) según PIMEC

	2	Nivel (1 a 3)	Trabajo en equipo	3	Nivel (1 a 3)	Resiliencia	1	Nivel (1 a 3)
	2	Nivel (1 a 3)	Planificación y Organización	1	Nivel (1 a 3)	Pensamiento Crítico	2	Nivel (1 a 3)

			Proactividad			Pensamiento Conceptual		
			Comunicación			Autoconfianza		
			Capacidad de Resolución			Compromiso		

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

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)	
30% M2R4	10	Conozco/Conoce los objetivos de una correcta atención al cliente.	100	Aplica las técnicas de atención al cliente	Se desconocen las técnicas de atención al cliente y sus modalidades	
	30	Identifico/Identifica las acciones del contacto directo y no directo.			No se aplican las acciones del contacto directo y no directo y se desconocen los puntos clave de una buena atención al cliente	
	20	Conozco/Conoce las técnicas de comunicación con el cliente.			Se caracteriza los diferentes tipos de clientes, pero se presentan carencias en las técnicas de comunicación	
	30	Identifico/Identifica los puntos clave de una buena 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	Conozco/Conoce las modalidades de atención al cliente.				
10% M2R5	20	Identifico/Identifica los diferentes canales de comunicación de las quejas, reclamaciones o sugerencias y su jerarquización dentro de la organización.	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	
	30				No se identifican los diferentes canales de recogida de quejas,	

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos			Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
		Conozco/Conoce las fases a seguir en la gestión de quejas y reclamaciones para conseguir la satisfacción del cliente dentro de su ámbito de competencia.	100		reclamaciones y sugerencias ni se valora su importancia como elemento de mejora continua
	20	Identifico/Identifica los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.			Se establecen fases en la gestión de quejas y reclamaciones, pero se presentan carencias en su jerarquización dentro de la organización
	10	Identifico/Identifica los aspectos positivos que aportan las quejas y reclamaciones en relación a las mejoras			
	20	Conozco/Conoce las respuestas adecuadas que se dan a las quejas y reclamaciones			Se aplica la normativa legal vigente en materia de reclamaciones en empresas turísticas y se establecen fases en su gestión dentro del manual corporativo. Se reconocen los canales de comunicación y se valora su importancia como elemento de mejora.
20% M2R6	20	Identifico/Identifica las expectativas de los diferentes tipos de cliente.	100	Sabe realizar una correcta atención al cliente mediante la superación de las expectativas del mismo.	Se desconocen las expectativas de los diferentes tipos de clientes
	10	Conozco/Conoce la importancia de una actitud de simpatía.			No se aplica de forma correcta la actitud de servicio al cliente, incluyendo empatía, simpatía y respeto hacia clientes, superiores y compañeros
	20	Identifico/Identifica en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros.			Se demuestra actitud discreta, pero se presentan carencias en la profesionalidad
	20	Conozco/Conoce alcanzar una actitud profesional.			
	20	Conozco/Conoce una actitud de discreción.			

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos			Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
	10	Conozco/Conoce la importancia de la imagen corporativa.			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
75% M4R1	20	Conozco/Conoce las herramientas para realizar tomas de decisiones departamentales.	100		Se desconocen las herramientas de análisis y toma de decisiones empresariales
	30	Identifico/Identifica los procesos de planificación del área de alojamiento para establecer objetivos, toma de decisiones y selección de los medios.		No se aplica de forma correcta los procesos de planificación para la toma de decisiones, objetivos y selección de medios	
	20	Identifico/Identifica factores y criterios eficaces de organización de establecimientos de alojamientos turísticos.		Se describen factores y criterios eficaces en la organización, pero se presentan carencias en la departamentalización	
	20	Conozco/Conoce organigramas de organización empresarial según diferentes tipologías y características específicas de establecimientos de alojamientos turísticos.			
	10	Reconozco/Reconoce la importancia de las relaciones interdepartamentales e intradepartamentales para la consecución de un objetivo común		Se realizan organigramas de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa y se establecen factores para una comunicación eficaz. Se aplican procesos para la toma de decisiones y la fijación de objetivos.	
50% M5R1	10	Identifico/Identifica los elementos materiales y su distribución según criterios de ergonomía y fluidez de trabajo, así como en función de los diferentes tipos y características de los establecimientos.	100	Conoce cómo organizar y planificar el departamento de pisos utilizando las variables más habituales.	Se desconocen los métodos de organización del departamento de pisos

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos			Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
	30	Conozco/Conoce los procesos propios del departamento de pisos que puedan resultar adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios.			No se aplican de forma correcta los procesos propios del departamento de pisos con los que se pueda obtener la mayor eficacia en la prestación del servicio
	20	Conozco/Conoce correctamente equipos y programas informáticos específicos para la organización de la prestación de los servicios propios del departamento.			Se describen los procesos de organización de la prestación del servicio, pero se presentan carencias en el uso de los programas informáticos
	20	Conozco/Conoce planes de trabajo y objetivos de productividad.			Se establecen planes de trabajo y objetivos de productividad. Se aplican métodos de organización del departamento y los procesos más eficaces de organización
	20	Identifico/Identifica el reparto de tareas en función de los tipos de cliente y ocupación.			
30% M5R2	10	Conozco/Conoce los utensilios, productos, equipos, materiales y piezas de lencería más usuales en los establecimientos de alojamiento.	100	Conoce el procedimiento de aprovisionamiento de materiales y equipamientos del establecimiento.	Se desconocen los métodos de identificación de necesidades de aprovisionamiento del departamento de pisos
	20	Identifico/Identifica criterios de almacenamiento más utilizados en función de supuestos espacios disponibles, tipos de productos y gestión de entradas-salidas, así como del control de productos del almacén.			No se aplican de forma correcta los criterios de almacenamiento ni se demuestra competencia suficiente en el cálculo de los niveles de stocks en el almacén
	20	Conozco/Conoce cómo valorar las existencias bajo su control siguiendo los criterios más usuales.			Se describen los procedimientos de valoración de existencias en el almacén, pero se presentan carencias en el orden del mismo
	20	Conozco/Conoce cómo establecer planes de trabajo y objetivos de productividad.			Se establecen planes de trabajo y objetivos de productividad. Se aplican las normas de gestión medioambiental en el almacén
	30	Identifico/Identifica los procesos de reposición y conservación de productos, materiales y equipamientos.			

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos			Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
10% M5R3	20	Conozco/Conoce los procedimientos de comunicación y coordinación que en materia de mantenimiento se establecen entre los departamentos de pisos, recepción y mantenimiento.	100	Sabe cómo revisar el estado de mantenimiento de las instalaciones del alojamiento turístico rural.	Se desconoce la comunicación interdepartamental en materia de mantenimiento
	20	Identifico/Identifica los tipos, funcionamiento, aplicaciones, manejo, limpieza y mantenimiento de los diferentes tipos de equipo, maquinarias, herramientas y utensilios de uso común en el área de pisos.			No se aplican de forma correcta los tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto
	20	Conozco/Conoce protocolos de mantenimiento de las instalaciones, equipos y utensilios, así como optimización de los productos utilizados en los procesos, evitando costes y desgastes innecesarios.			Se establecen protocolos de conservación de las instalaciones, equipos y utensilios, pero se presentan carencias en la optimización de los productos utilizados para evitar costes y desgastes innecesarios
	20	Identifico/Identifica las protecciones necesarias en el manejo de equipos, maquinaria, utensilios y productos de limpieza, interpretando correctamente la normativa de seguridad e higiene vigente.			Se aplican las protecciones necesarias en el manejo de los equipos e instalaciones, interpretando correctamente la normativa aplicable
	20	Identifico/Identifica el estado de las instalaciones y su necesidad de mantenimiento preventivo y correctivo.			
30% M6R2	10	Conozco/Conoce los objetivos, funciones y tareas propias del subdepartamento de reservas.	100	Conoce cómo optimizar la ocupación del establecimiento mediante los diferentes sistemas y tipos de reservas.	Se desconocen los procedimientos de reservas, los contratos y condiciones negociadas
	30	Identifico/Identifica la oferta de los establecimientos de alojamiento turístico.			No se identifican de forma correcta los contratos de alojamiento, los diferentes precios y tarifas ni las garantías exigibles
	30	Conozco/Conoce sistemas de gestión de las reservas diseñando precios y tarifas según el			

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos			Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
		tipo de cliente, fuente de reserva o nivel de ocupación.			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. No se demuestra suficiente competencia en la corrección de desvíos de ocupación
	20	Conozco/Conoce los niveles de reservas y ocupación prevista estableciendo protocolos de corrección de desvíos según las previsiones de ocupación.			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 y de corrección de desvíos
	10	Identifico/Identifica la documentación generada por las reservas para su información al resto de departamentos y su tratamiento posterior.			
20% M6R3	20	Conozco/Conoce los protocolos a seguir en caso de «overbooking» o sobreocupación, cumpliendo siempre la normativa legal vigente y teniendo en cuenta los criterios de rentabilidad económica.	100	Conoce las operaciones a realizar antes y durante la estancia de los clientes.	Se desconoce los protocolos a seguir en caso de overbooking
	20	Conozco/Conoce 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.			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
	20	Identifico/Identifica los diferentes métodos de registro anticipado de clientes.			Se describen correctamente los procedimientos de acreditación y acceso a las unidades de alojamiento, pero se presentan carencias en la
	10				

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos			Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
		Conozco/Conoce los diferentes tipos de información que el cliente necesita a su llegada al establecimiento.			información que el cliente necesita a su llegada
	30	Identifico/Identifica la documentación generada por las reservas para su información al resto de departamentos y su tratamiento posterior.			Se desarrollan correctamente los procedimientos relativos a la documentación generada por las reservas, su tratamiento e información al resto de departamentos implicados. Se describe el protocolo de actuación en caso de overbooking
20% M6R4	20	Identifico/Identifica 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 las operaciones a realizar 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 qué 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	Identifico/Identifica los procesos propios de recepción.			
	20	Conozco/Conoce 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			Se aplican correctamente los procedimientos de recepción y conserjería durante la estancia del cliente

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos			Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
		acreditaciones o elementos de acceso a las unidades de alojamiento, control de acceso a las instalaciones.			
20% M6R5	20	Conozco/Conoce los métodos de información predeterminados para comunicar a los diferentes departamentos de la salida de los huéspedes para una fecha determinada.	100	Conoce las fases y el procedimiento de salida de clientes del establecimiento.	Se desconocen los procedimientos de información de salida de huéspedes a los departamentos implicados
	30	Conozco/Conoce cómo explicar y operar los diferentes sistemas de pago que aceptan los establecimientos de alojamiento turístico.			No se aplica de forma correcta los diferentes sistemas de pago que aceptan los establecimientos turísticos
	10	Identifico/Identifica los procesos de archivo y custodia de toda la documentación relativa a la estancia y salida 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
	30	Conozco/Conoce las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.			Se aplican los sistemas de cobro y políticas de crédito, se valora económicamente la estancia y se cumplimentan los documentos relativos a la facturación
	10	Identifico/Identifica los procedimientos de recopilación de información estadística y de calidad durante la salida de clientes.			
10% M6R6	10	Conozco/Conoce los objetivos y funciones de los sistemas de seguridad propios de establecimientos de alojamiento turísticos.	100	Conoce los sistemas de seguridad y su vinculación con la estructura organiza	Se desconoce el servicio de seguridad del establecimiento
	20	Identifico/Identifica las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad.			No se aplica de forma correcta los procedimientos para el uso de los equipos de seguridad
	20	Identifico/Identifica los equipos de seguridad y sus utilidades.			Se identifican los instrumentos para la prevención de riesgos laborales, pero se presentan carencias en el procedimiento en caso de emergencia
	20	Conozco/Conoce el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.			
	20				

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos			Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
		Conozco/Conoce los protocolos a seguir con relación con la seguridad de los establecimientos de alojamiento turísticos.			Se describen los protocolos a seguir en caso de emergencia, el uso de los equipos de seguridad y las principales contingencias que pueden producirse
	10	Identifico/Identifica las funciones específicas de seguridad que pueden estar distribuidas en la organización de cada establecimiento.			
15% M7R3	20	Conozco/Conoce cómo elaborar manuales de acogida del personal de nueva incorporación.	50	Conoce el procedimiento para la integración de una persona trabajadora de nueva incorporación en el establecimiento de alojamiento.	Se desconoce la utilidad de los manuales de empresa en la acogida de nuevas incorporaciones
	10	Conozco/Conoce los periodos de adaptación según el puesto y función a desarrollar.			
	30	Conozco/Conoce cómo aplicar técnicas para la comunicación intergrupar (delegación de autoridad, iniciativa personal, creatividad y responsabilidad) como medida de motivación.			50
	30	Identifico/Identifica los criterios de evaluación del desempeño profesional y los resultados a conseguir.	Se describen técnicas de comunicación intergrupar, pero se presentan carencias en los programas de motivación adaptados a la integración de personal		
	10	Identifico/Identifica la figura del mentor como elemento fundamental en la integración del personal dependiente de nueva incorporación.	Se aplican criterios de evaluación del desarrollo profesional y los resultados a conseguir. Se redacta el manual de acogida de forma profesional y se describen técnicas de comunicación y motivación		
30% M8R1	20	Conozco/Conoce cómo analizar la oferta del mercado de eventos caracterizando los servicios, personal, instalaciones, equipamientos y proveedores de servicios complementarios.	100	Comercializa la oferta de eventos en función de las características del establecimiento y de la demanda.	Se desconocen los elementos que componen la oferta del mercado de eventos
	20	Identifico/Identifica las diferentes estrategias de comunicación y los objetivos que se pueden alcanzar en cada fase de su desarrollo.			No se establece de forma correcta los objetivos que se pueden alcanzar en cada fase del desarrollo del evento
	20	Conozco/Conoce los diferentes servicios que compondrán cada tipo de evento.			

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos			Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
					Se describen estrategias de comunicación y distribución de los productos ofertados, pero se presentan carencias en la formulación de los objetivos
	20	Reconozco/Reconoce los diferentes montajes para un evento según el número de asistentes y la capacidad del espacio.			
	20	Identifico/Identifica las estrategias de venta de eventos según tipología de clientes.			Se diseñan bases de datos de acuerdo a la normativa vigente y se determinan los diferentes servicios que compondrán cada evento
30% M11R5	10	Conozco/Conoce la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.	100	Evalúa los riesgos derivados de su actividad laboral.	Se desconoce la cultura preventiva de la empresa
	20	Identifico/Identifica las condiciones laborales con la salud del trabajador.			No se clasifica de forma correcta los factores de riesgo de la actividad ni las condiciones laborales con la salud del trabajador
	20	Conozco/Conoce los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de los mismos.			Se describen las situaciones de riesgo más habituales en el entorno de trabajo, pero se presentan carencias en su evaluación como elemento básico de actividad preventiva
	20	Identifico/Identifica las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo del técnico superior en alojamientos turísticos.			Se clasifican los daños profesionales relacionados con el perfil del puesto de trabajo, se analizan los factores de riesgo y se desarrollan técnicas de prevención
	30	Conozco/Conoce los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del técnico superior en alojamientos turísticos.			
30%	20		100		

Distribución de la evaluación en función de los instrumentos		Equipo docente : 40%	Auto evaluación: 20%	Co evaluación: 40%
M11R7		Identifico/Identifica 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.	Aplica medidas de prevención y protección en el entorno laboral teniendo en cuenta las situaciones de riesgo.	Se desconocen las técnicas de prevención y protección, así como la señalización de seguridad
	20	Conozco/Conoce los protocolos de actuación en caso de emergencia.		No se analizan los protocolos de actuación en caso de emergencia
	20	Identifico/Identifica los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud del trabajador y su importancia como medida de prevención.		Se describen las técnicas básicas de primeros auxilios, pero se presentan carencias en su aplicación
	20	Reconozco/Reconoce las medidas de prevención de cada puesto de trabajo.		
	20	Conozco/Conoce las situaciones de riesgo del entorno y las medidas para prevenirlas.		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