



mediterrani

PROGRAMACIONS 2020-2021

CFS GESTIÓ D'ALLOTJAMENTS TURÍSTICS

CURS 1

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

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Contextualització del sector turístic	20	20	25/09/20	12/11/20
UF 2: Tipologies i tendències turístiques	20	20	13/11/20	15/01/21
UF 3: L'oferta i la demanda turística	59	59	21/01/21	04/06/21

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

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

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

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

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

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

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

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

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

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

Fora de les instal·lacions del centre es duran a terme visites i activitats relacionades amb els continguts del mòdul professional en diferents empreses del sector turístic, fires professionals...(sempre que sigui possible degut a la situació actual de pandèmia del Covid-19).

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores,...).

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

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

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES.

UF 1. Contextualització del sector turístic (20 hores)

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

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

Criteris d'avaluació:

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

Continguts:

1. Contextualització del sector turístic:
 - 1.1 Concepte i definicions relacionades amb el turisme.
 - 1.2 Evolució del turisme.
 - 1.3 Entitats públiques i privades d'àmbit local, regional, nacional i internacional relacionades amb el sector turístic.
 - 1.4 El professional del turisme en l'àmbit de la seva professió.
 - 1.5 El nucli turístic.
 - 1.5.1 L'activitat turística en el desenvolupament d'un nucli poblacional.
 - 1.5.2 La importància econòmica del turisme per al nucli turístic.
 - 1.6 Fonts d'informació turística:
 - 1.6.1 Primàries i secundàries: externes i internes.
 - 1.6.2 Les noves tecnologies com a fonts d'informació i de promoció turística.
 - 1.7 Trobades nacionals i internacionals en matèria de turisme.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF1.- Contextualització del sector turístic (20 hores)						
Activitats		RA	Continguts	Avaluació		
d'Ensenyament i Aprenentatge				CA	Instruments d'Avaluació	
A1- Classes magistrals		12 h	1	1.1 1.2 1.3 1.4 1.5 1.6 1.7	1.1 1.2 1.3 1.6 1.7 1.8	Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics inclosos dins la contextualització del sector turístic.
Descripció	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins la contextualització del sector turístic (definicions turístiques, evolució del turisme, estudi de les entitats públiques i privades relacionades amb el sector, professionals del turisme, fonts d'informació, el nucli turístic).</i>					
A2- Assistència a actes externs		6 h	1	1.2 1.3 1.7	1.1 1.2 1.3 1.5	Recerca de les novetats en equipaments, destins turístics... y posada en comú a l'aula.
Descripció	<i>Visita a les principals fires de caràcter turístics dins el territori català (IBTM, HOSTELCO...).</i>					
A3- Exposició dels estudiants		2 h	1	1.5	1.4 1.9 1.10	Muntatge d'una presentació amb <i>power point</i> i presentació oral a l'aula davant els companys. Es valorarà la capacitat de recerca d'informació, anàlisi del nucli, d'expressió oral, presentació ordenada d'idees...
Descripció	<i>En grups de 3 o 4 persones els alumnes realitzaran una recerca d'informació escrita i audiovisual sobre la importància de l'activitat turística respecte al desenvolupament econòmic i social d'un nucli turístic. Durada màxima de exposició: 30 minuts.</i>					

c) Metodologia de la unitat formativa

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

Les activitats es duran a terme mitjançant classes magistral amb el suport de *power point*, visualització de material audiovisual i sortides fora de les instal·lacions del centre per assistir a fires professionals dins el sector turístic (sempre que la situació actual de Covid-19 ho permeti).

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

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

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

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

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

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

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 10/06/2021 al 15/06/2021) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50)/obertes de resposta curta i preguntes

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

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

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

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores...).

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

Bibliografia

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

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

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

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

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

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

Webgrafia

www.unwto.org

www.iet.tourspain.es

UF 2. Tipologies i tendències turístiques (20 hores)

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

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

Criteris d'avaluació:

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

Continguts:

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

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF2.- Tipologies i tendències turístiques (20 hores)					
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes magistrals		10 h			
<i>Descripció</i>	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins les tipologies i tendències turístiques (tipologies turístiques, localització geogràfica de les principals tipologies turístiques, avantatges i inconvenients del desenvolupament turístic d'una zona, tipologies i tendències del turisme rural).</i>		1	1.1 1.5	1.1 1.3 1.4 1.8
A2- Exposició dels estudiants		5 h			
<i>Descripció</i>	<i>Recerca de rutes turístiques que s'han creat a partir de la demanda sorgida arran d'una tipologia concreta de turisme. Activitat grupal. Exposició oral amb una durada de 30 minuts màxim per grup.</i>		1	1.2	1.2 1.3 1.7
A2- Exposició dels estudiants		5 h			
<i>Descripció</i>	<i>Recerca d'informació i exposició oral sobre els avantatges i inconvenients del desenvolupament turístic d'una zona i proposta de solucions més sostenibles.</i>		1	1.3 1.4	1.4 1.5 1.6

c) Metodologia de la unitat formativa

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

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

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

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

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

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

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

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

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 10/06/2021 al 15/06/2021) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50)/obertes de resposta breu i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtindre, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtindre en segona convocatòria serà de 5.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

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

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores,...).

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

Bibliografia

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

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

Turismo y patrimonio industrial. Editorial Síntesis. Carlos J. Pardo Abad.



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

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

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

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

Continguts:

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

2. Caracterització de la demanda turística:
 - 2.1. Factors que influeixen en el comportament del consumidor.
 - 2.2 Tipologies de consumidors.
 - 2.3. Elements externs que influeixen en l' elasticitat de la demanda turística.
 - 2.4. Motivacions de la demanda turística. Estacionalitat de la demanda i accions de desestacionalització.
 - 2.5. Tendències actuals de la demanda turística.

2.6. Valoració de la importància de conèixer la clientela com a element dinamitzador de la demanda.

2.7. Caracterització de la demanda turística de l'allotjament rural.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF3.- L'oferta i la demanda turística (59 hores)					
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes magistrals		45 h			
Descripció	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins l'oferta i la demanda turística (l'oferta turística, empreses d'allotjament turístic, mitjans de transport, oferta complementària, la demanda turística, motivacions de la demanda turística, estacionalització de la demanda, tendències actuals de la demanda).</i>	1 2	1 2	1 2.2 2.3 2.4 2.5 2.8	Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics inclosos dins l'oferta i la demanda turística.
A-2 Exposició dels estudiants		8 h			
Descripció	<i>Recerca d'informació en grups de 3 o 4 persones de l'oferta turística a la ciutat de Barcelona per districtes (allotjaments turístics, mitjans de transport turístics, oferta complementària...). Exposició oral amb una durada de 30 minuts màxim per grup.</i>	1	1.2 1.4 1.5	1.3 1.4 1.5	Muntatge d'una presentació amb <i>power point</i> i presentació oral a l'aula davant els companys. Es valorarà la capacitat de recerca d'informació, d'expressió oral, presentació ordenada d'idees...
A2- Anàlisi/estudi de casos		6 h			
Descripció	<i>Recerca d'informació sobre les tendències actuals de la demanda turística. Que cerquen els turistes que ens visiten.</i>	2	2.5	2.7	Es valorarà la capacitat de recerca d'informació, autonomia dels alumnes, capacitat de síntesis...

c) Metodologia de la unitat formativa

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

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

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

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

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

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

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

			nota final de la UF	
TOTAL = 1	0,75	0,25		

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

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 10/06/2021 al 15/06/2021) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50)/obertes de resposta breu i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtindre, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtindre en segona convocatòria serà de 5.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

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

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

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

Bibliografia

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

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

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

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

Turismo y transporte. Editorial Síntesis. Albert Blasco.

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

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

Webgrafia

www.transcantabrico.com

www.trenesturisticosdelnorte.com

www.msccruceros.es

www.royalcaribbean.com

www.barcelonabusturistic.cat

www.inter-rail.org

www.gencat.cat/diue/departament/normativa/turisme/index.html

CANVIS QUE ES PODEN PRODUIR A LA PROGRAMACIÓ EN FUNCIÓ DE L'EVOLUCIÓ DE LA PANDEMIA DEL COVID-19:

- Les activitats/ treballs individuals/ treballs grupals programats es duran a terme seguint la programació. L'únic que canviarà serà la manera en que aquests seran presentats. Al no poder-se exposar a l'aula davant els companys, els alumnes hauran de gravar una veu en off en cada diapositiva del *power point* explicant allò que considerin a fi de demostrar l'assoliment dels coneixements, habilitats i actituds apresos en la part teòrica.
- La prova escrita serà substituïda per un tipus test (formulari *google forms*) així com diverses activitats individuals (exercicis) a realitzar en un temps predeterminat.
- Les sortides previstes a fires del sector turístic i altres empreses del sector es podran veure alterades per la cancel·lació d'aquesta degut a la pandèmia.

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic superior en Gestió d'Allotjaments Turístics	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Recepció i reserves	CODI: codi_MP
HORES TOTALS: 132 hores	HLLD: 33

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Organització del departament de recepció	19+11	30	21/09/20	27/10/20
UF 2: Gestió de reserves	58+11	69	03/11/20	09/02/21
UF 3: Procediments de recepció	58	58	09/02/21	18/05/21
UF 4: Sistemes de seguretat	18+11	29	18/05/21	08/06/21

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

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

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

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

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

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

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

Les classes magistrals es portaran a terme a l'aula teòrica assignada pel centre. També s'utilitzarà puntualment l'aula 81, dotada d'equipament informàtic. S'organitzaran visites i activitats fora del centre que dependran de l'ajustament d'agendes de fires i visites a hotels, agències o oficines d'informació turística.

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

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES.

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

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

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

Criteris d'avaluació

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

Continguts

1. Organització del departament de recepció en funció de la tipologia de l'establiment i la seva adaptació al context:
 - 1.1 Estructura organitzativa i funcional: organigrames.
 - 1.2 Objectius, funcions i tasques del departament de recepció.
 - 1.3 Diferenciació dels objectius de cada subdepartament.
2. Organització i control dels recursos humans del departament de recepció:
 - 2.1 Establiment de plans de treball i prioritat de tasques.
 - 2.2 Determinació de les necessitats de personal.
 - 2.3 Compliment dels objectius de productivitat.
 - 2.4 Assignació de torns i tasques de treball.
 - 2.5 Integració del personal en el grup.
 - 2.6 Dinamització de reunions.
3. Gestió de recursos materials i econòmics.
4. Descripció de les relacions del/la cap de recepció amb altres caps de departaments i amb la direcció de l'establiment d'allotjament turístic:
 - 4.1 Mecanismes i eines de coordinació interdepartamental.
 - 4.2 Circuits administratius del departament de recepció: tipus d'informació i documents interns i externs que es generen en el marc de les estructures i relacions interdepartamentals.
5. Aplicació de programes informàtics de gestió hotelera en la gestió del departament de recepció.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF1.- Organització del departament de recepció (36 hores)						
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació		
				CA	Instruments d'Avaluació	
A1- Actualitat turística_1		8 h	1	1 - 5	1.1-1.8	<ul style="list-style-type: none"> - Presentació, a final del curs, d'un dossier de premsa amb el recull de totes les notícies exposades.
<i>Descripció</i>	<p><i>L'alumne ha de buscar i portar setmanalment una notícia de premsa relacionada amb el sector turístic. A classe faran una explicació personalitzada de la notícia i després es comentarà amb la resta d'alumnes i el professor.</i></p>					
A2- Classes magistrals_2		20 h	1	1 - 5	1.1-1.8	<ul style="list-style-type: none"> - Examen dels continguts explicats pel professor. - Presentació d'un treball relacionat amb els coneixements adquirits.
<i>Descripció</i>	<p><i>El professor amb el recolzament d'un power point, transmetrà els diferents continguts de l'assignatura.</i></p>					
A3- Roll Play_3		8 h	1	1 - 5	1.1-1.8	<ul style="list-style-type: none"> - El professor avaluarà l'activitat segons les indicacions donades. Es valorarà l'ús d'idiomes i de vestuari o decoració que s'assimili al màxim a un hotel.
<i>Descripció</i>	<p><i>Els alumnes han de representar algunes situacions de les explicades a classe per el professor, de manera que es posin en pràctica els coneixements adquirits a cada unitat formativa. Per això es faran dos grups i cadascun d'ells tindrà llibertat per organitzar-se en funció de les qualitats de cada alumne.</i></p>					
A4- Vídeo Recepció_4		3 h	1	1 - 5	1.1-1.8	<ul style="list-style-type: none"> - El professor avaluarà l'activitat en un debat sobre el tema que sorgirà amb els temes exposats al vídeo.
<i>Descripció</i>	<p><i>Visualització d'un vídeo en el que es descriuen les possibles situacions que es poden produir dins del Departament de Recepció i si aquestes son correctes o incorrectes.</i></p>					

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

c) Metodologia de la unitat formativa

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

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

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

En cas de que el curs hagi de fer-se en un escenari online per confinament o situació de la pandèmia del Covid19, es faran exercicis online de manera que substitueixin els exàmens físics programats en una situació normal, per tant, de forma proporcional segons el pes de les UFs es faran proves avaluatives que puguin ajudar a avaluar als alumnes del cicle formatiu.

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

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

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

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

hotels per tal que els alumnes es familiaritzin amb la documentació pròpia dels establiments hotelers.

Bibliografia

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

Webgrafia

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

UF 2. Gestió de reserves (71 hores)

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

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

Criteris d'avaluació

1.1 Descriu els objectius, les funcions i les tasques pròpies del subdepartament de reserves.

1.2 Identifica l'oferta dels establiments d'allotjament turístic.

1.3 Aplica els diferents procediments de reserves segons el tipus de clientela o la font de les reserves.

1.4 Interpreta els diferents contractes i condicions negociats amb els clients i les fonts de les reserves aplicant-hi la normativa vigent.

1.5 Identifica els diferents preus i tarifes, aspectes legals i garanties exigibles.

1.6 Opera amb sistemes de gestió de les reserves dissenyant preus i tarifes segons el tipus de clientela, la font de reserva o el nivell d'ocupació.

1.7 Recull, registra i arxiva les reserves rebudes, emprant les aplicacions informàtiques de reserves.

1.8 Modifica o anul·la reserves d'acord amb les peticions dels clients o de les fonts de reserves, aplicant-hi les penalitzacions pertinents segons els casos.

1.9 Supervisa els nivells de reserva i ocupació previstos establint protocols de correcció de les desviacions segons les previsions d'ocupació.

1.10 Identifica la documentació generada per les reserves per a la seva comunicació a la resta de departaments i el seu tractament posterior.

1.11 Elabora i actualitza la planificació de l'ocupació de l'establiment turístic.

Continguts

1. Objectius, funcions i tasques del subdepartament de reserves.

2. L'oferta i els establiments d'allotjament turístic: unitats d'allotjament, serveis i complements.

3. Normativa legal sobre preus, garanties i reserves.

4. Operativa de reserves:

4.1 Concepte i tipus.

4.2 Fonts de les reserves.

- 4.3 Procediment de presa de reserves: individuals, grups.
- 4.4 Sistemes informàtics: eines específiques, mitjans ofimàtics, eines telemàtiques web i sistemes de distribució global GDS.
- 4.5 Planificació i control de l'ocupació. Sobreocupació. Càlcul de ràtios d'ocupació i sobrerreserva (overbooking).
- 4.6 Cancel·lacions, modificacions i penalitzacions.
- 4.7 Documentació de reserves. Gestió i informació interdepartamental. Arxiu històric de reserves.
5. Disseny de tarifes segons les fonts de reserves, clients i nivell d'ocupació:
- 5.1 Tipologies de tarifes. Preus nets i comissionables. Contingents.
- 5.2 Venda amb tarifes variables: tramitació per demanda (Yield management) i ingress per habitació disponible RevPar (Revenue Per Available Room).
6. Contractes d'allotjament. Negociació.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 2. Gestió de reserves (71 hores)						
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació		
				CA	Instruments d'Avaluació	
A1- Actualitat turística_1		16 h	1	1 - 6	1.1-1.4	- Presentació, a final del curs, d'un dossier de premsa amb el recull de totes les notícies exposades.
Descripció	<i>L'alumne ha de buscar i portar setmanalment una notícia de premsa relacionada amb el sector turístic. A classe faran una explicació personalitzada de la notícia i després es comentarà amb la resta d'alumnes i el professor.</i>					
A2- Classes magistrals_2		45 h	1	1 - 6	1.1-1.4	- Examen de continguts - Presentació d'un treball relacionat amb els coneixements adquirits.
Descripció	<i>El professor amb el recolzament d'un power point, transmetrà els diferents continguts de cada unitat formativa.</i>					
A3- Rol Play_3		10 h				- El professor avaluarà l'activitat segons les

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

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

c) Metodologia de la unitat formativa

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

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

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

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

UF2: Gestió de reserves				
	Activitat1	Activitat2	Activitat3	Observacions
RA: Optimitza l'ocupació de l'establiment caracteritzant-la i aplicant-hi diferents sistemes i tipus de reserves	Examen continguts explicats pel professor (60%)	Roll Play (15%)		Comportament i actitud (25%)

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

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

Bibliografia

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

Webgrafia

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

UF 3. Procediments de recepció (60 hores)

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

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

Criteris d'avaluació

- 1.1 Obté llistats d'arribades previstes a partir de les reserves registrades, amb antelació a l'arribada dels clients.
- 1.2 Estableix els protocols a seguir en cas de sobrerreserva o sobreocupació, complint la normativa legal vigent i tenint en compte els criteris de rendibilitat econòmica.
- 1.3 Justifica l'assignació prèvia d'unitats d'allotjament a les reserves rebudes, tenint en compte les peticions dels clients, la disponibilitat del tipus d'allotjament i els criteris de funcionalitat.
- 1.4 Descriu relacions interdepartamentals, prèvies i simultànies a l'entrada dels clients, amb el departament de pisos, la cuina, la sala i tots els altres que, per les característiques de l'establiment turístic, ho requereixin.
- 1.5 Identifica i emplena tots els documents relatius al registre de clients a l'entrada a l'establiment, amb o sense reserva prèvia, utilitzant aplicacions informàtiques.
- 1.6 Identifica els diferents mètodes de registre anticipat de clients.
- 1.7 Emet les acreditacions i elements d'accés a les unitats d'allotjament, així com les ordres d'atencions especials, si escau.
- 1.8 Especifica els diferents tipus d'informació que els clients necessiten a l'arribada a l'establiment.

- 1.9 Aplica els protocols de trasllat i instal·lació de l'equipatge i d'acompanyament dels clients a la unitat d'allotjament.
- 1.10 Compleix la normativa legal vigent relativa als diferents serveis, característiques, preus i reserves dels establiments d'allotjament turístic.
2. Controla i presta el servei de recepció durant l'estada dels clients analitzant-lo i aplicant-hi les operacions derivades d'aquesta fase.

Criteris d'avaluació

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

Criteris d'avaluació

- 3.1 Elabora llistats de sortida per unitat d'allotjament i de clients.
- 3.2 Aplica els mètodes d'informació predeterminats per comunicar als diferents departaments la sortida dels hostes en una data determinada.
- 3.3 Valora econòmicament l'estada i, si escau, consums i extres dels clients, utilitzant els mitjans informàtics.
- 3.4 Emplena els documents legals i formals relatius a la facturació dels clients.
- 3.5 Explica i opera amb els diferents sistemes de pagament que accepten els establiments d'allotjament turístic.
- 3.6 Aplica la normativa legal i els sistemes de seguretat de garantia de pagament.
- 3.7 Descriu els processos d'arxivament i custòdia de tota la documentació relativa a l'estada i sortida dels clients.
- 3.8 Calcula i realitza l'arqueig de caixa en els canvis de torn i el tancament diari.
- 3.9 Reconeix les variables que influeixen en la política de crèdit, tenint en compte els possibles riscos.
- 3.10 Identifica els processos relatius a la postestada dels clients.

Continguts

1. Formalització d'operacions prèvies i simultànies a l'entrada dels clients:
 - 1.1 Control de la disponibilitat de les unitats d'allotjament: llistats operatius, planificació (planning) i altres documents de control.

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

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

Procediments de recepció (60 hores)					
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Actualitat turística_activitat_1		8 h	1, 2, 3	1.1 1.4	- Presentació, a final del curs, d'un dossier de premsa amb el recull de totes les notícies exposades.
<i>Descripció</i>	<i>L'alumne ha de buscar i portar setmanalment una notícia de premsa relacionada amb el sector turístic. A classe faran una explicació personalitzada de la notícia i després es comentarà amb la resta d'alumnes i el professor.</i>				
A2- Classes magistrals_activitat_2		40 h			- Examen de continguts

Descripció	<i>El professor amb el recolzament d'un power point, transmetrà els diferents continguts de cada unitat formativa.</i>	1	1, 2, 3	1.1	- Presentació d'un treball relacionat amb els coneixements adquirits.
		2		1.2.	
		3		1.3. 1.4.	
A3- Roll Play_3		8 h	1, 2, 3	1.1	- El professor avaluarà l'activitat segons les indicacions donades amb suficient temps, i els alumnes representaran les diferents situacions a plantejar. Es valorarà l'ús d'idiomes i de vestuari o decoració que s'assimili al màxim a un hotel.
Descripció	<i>Els alumnes han de representar algunes situacions de les explicades a classe per el professor, de manera que es posin en pràctica els coneixements adquirits a cada unitat formativa. Per això es faran dos grups i cadascun d'ells tindrà llibertat per organitzar-se en funció de les qualitats de cada alumne.</i>	1		1.2	
		2		1.3	
Descripció	<i>Els alumnes acompanyats del professor aniran a visitar un o varis hotels (segons calendari i disponibilitat dels establiments) per tal de veure directament tot allò que han après amb la unitat formativa.</i>	3	1, 2, 3	1.4	- L'alumne haurà de presentar davant del professor una exposició sobre l'hotel de la vista (com si fos un comercial) perquè el professor pugui avaluar-los.
		1		1.5	
		2		1.6	
Descripció	<i>Els alumnes acompanyats del professor aniran a visitar un o varis hotels (segons calendari i disponibilitat dels establiments) per tal de veure directament tot allò que han après amb la unitat formativa.</i>	3	1, 2, 3	1.7	- L'alumne haurà de presentar davant del professor una exposició sobre l'hotel de la vista (com si fos un comercial) perquè el professor pugui avaluar-los.
		1		1.8	
		2		1.1 al 1.10 2.1 al 2.9 3.1 al 3.10	
Descripció	<i>Els alumnes acompanyats del professor aniran a visitar un o varis hotels (segons calendari i disponibilitat dels establiments) per tal de veure directament tot allò que han après amb la unitat formativa.</i>	3	1, 2, 3	1.1 al 1.10 2.1 al 2.9 3.1 al 3.10	- L'alumne haurà de presentar davant del professor una exposició sobre l'hotel de la vista (com si fos un comercial) perquè el professor pugui avaluar-los.
		1			
		2			

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

c) Metodologia de la unitat formativa

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

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

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

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

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

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

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

Bibliografia

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

Webgrafia

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

UF 4. Sistemes de seguretat (20 hores)

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

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

Criteris d'avaluació

- 1.1 Descriu els objectius i funcions dels sistemes de seguretat propis dels establiments d'allotjament turístic.
- 1.2 Identifica les principals contingències que poden produir-se en matèria de seguretat.
- 1.3 Identifica els equips de seguretat i les seves utilitats.
- 1.4 Relaciona l'ús d'aquests equips amb les contingències identificades.
- 1.5 Identifica els elements del sistema de seguretat aplicables segons l'estructura organitzativa.
- 1.6 Descriu els protocols a seguir en relació amb la seguretat dels establiments d'allotjament turístic.

1.7 Caracteritza les funcions específiques de seguretat que poden estar distribuïdes en l'organització de cada establiment.

1.8 Identifica i elabora normes per a la seguretat dels clients i de les seves pertinences, adequades a l'establiment.

Continguts

1. Concepte de seguretat en l'allotjament:

1.1 Objectius, funcions i tipologies de contingències.

1.2 El servei de seguretat: equips, instal·lacions i formació del personal.

1.3 Identificació i descripció dels procediments i instruments per a la prevenció de riscos. Manual de seguretat.

1.4 Procediments en cas d'emergència. Plans de seguretat i d'emergència.

1.5 Accidents, primers auxilis i pla d'evacuació.

1.6 Seguretat personal dels clients i de les seves pertinences. Robatoris, furts i accidents. Protecció a personalitats.

1.7 Assegurances. Riscos que cobreixen.

1.8 La normativa legal en matèria de seguretat i de prevenció en establiments d'allotjament turístic.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF4: Sistemes de seguretat (20 hores)					
Activitats		RA	Continguts	Avaluació	
d'Ensenyament i Aprenentatge				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Actualitat turística_activitat_1		5 h	1	1 - 6	1.1 1.4
Descripció	L'alumne ha de buscar i portar setmanalment una notícia de premsa relacionada amb el sector turístic. A classe faran una explicació personalitzada de la notícia i després es comentarà amb la resta d'alumnes i el professor.				
A2- Classes magistrals_activitat_2		11 h			- Examen de continguts

Descripció	<i>El professor amb el recolzament d'un power point, transmetrà els diferents continguts de cada unitat formativa.</i>	1	1 - 6	1.1 1.2. 1.3. 1.4.	- Presentació d'un treball relacionat amb els coneixements adquirits.
A2- Roll Play_3		4 h			
Descripció	<i>Els alumnes han de representar algunes situacions de les explicades a classe per el professor, de manera que es posin en pràctica els coneixements adquirits a cada unitat formativa. Per això es faran dos grups i cadascun d'ells tindrà llibertat per organitzar-se en funció de les qualitats de cada alumne.</i>	1	1 - 6	1.1-1.8	- El professor avaluarà l'activitat segons les indicacions donades amb suficient temps, i els alumnes representaran les diferents situacions a plantejar. Es valorarà l'ús d'idiomes i de vestuari o decoració que s'assimili al màxim a un hotel.

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

c) Metodologia de la unitat formativa

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

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

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

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

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

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

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

Bibliografia

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

Webgrafia

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

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic superior en Gestió d'Allotjaments	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Gestió del departament de pisos	CODI: codi_MP
HORES TOTALS: 99 hores	HLLD: 33

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Organització del departament de pisos	14+11	25	21/09/20	21/10/20
UF 2: Gestió d'instal·lacions, equipaments i recursos	11+11	22	21/10/20	17/11/20
UF 3: Supervisió de l'àrea d'allotjament	52	52	17/11/21	16/02/21
UF 4: Bugaderia i llenceria	22+11	33	23/02/21	08/06/21

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

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

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

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

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

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

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

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

Les classes magistrals es portaran a terme a l'aula teòrica assignada pel centre. També s'utilitzarà puntualment l'aula 81, dotada d'equipament informàtic. S'organitzaran visites i activitats fora del centre que dependran de l'ajustament d'agendes de fires i visites a hotels, agències o oficines d'informació turística.

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

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES

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

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

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

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

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

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

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

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

1.6. Estableix plans de treball i objectius de productivitat.

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

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

Continguts:

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

1.1. Descripció i comparació.

1.2. Fluxos de relacions, organigrama de relacions

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

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

3.1. Descripció de processos del departament. Llistats operatius.

3.2. Mètodes de millora de la producció.

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

4. Plans de treball del departament de pisos.

5. Recursos humans i materials.

5.1. Funcions i objectius.

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

5.3. Càlcul i assignació de temps.

5.4. L'organització i distribució de tasques.

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

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF1: Organització del departament de pisos (31 hores)						
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació		
				CA	Instruments d'Avaluació	
A1- Classes Magistral_1		19 h	1	1 - 6	1.1-1.8	<ul style="list-style-type: none"> - Examen de continguts - Presentació d'un treball relacionat amb els coneixements adquirits.
Descripció	<i>El professor amb el recolzament d'un power point, transmetrà els continguts de la unitat formativa.</i>					
A2- Actualitat turística_activitat_2		6 h	1	1 - 6	1.1-1.8	<ul style="list-style-type: none"> - Presentació d'un dossier de premsa amb el recull de totes les notícies exposades.
Descripció	<i>L'alumne ha de buscar i portar setmanalment una notícia de premsa relacionada amb el sector turístic. A classe faran una explicació personalitzada de la notícia i després es comentarà amb la resta d'alumnes i el professor.</i>					
A2- Elaboració de llit_activitat_3		6 h	1	1 - 6	1.1-1.8	<ul style="list-style-type: none"> - Els alumnes faran el llit a classe segons les instruccions del professor
Descripció	<i>Els alumnes veuran al professor com fa el llit i s'hauran de fixar de com es vesteixen els llits segons varis estils i la destresa de cada alumne.</i>					
A2- Roll Play_activitat_4		4 h	1	1 - 6	1.1-1.8	<ul style="list-style-type: none"> - El professor avaluarà l'activitat segons les indicacions donades amb suficient temps, i els alumnes representaran les diferents situacions a plantejar. Es valorarà l'ús d'idiomes i de vestuari o decoració que s'assimili al màxim a un hotel.
Descripció	<i>Els alumnes han de representar algunes situacions de les explicades a classe per el professor, de manera que es posin en pràctica els coneixements adquirits a cada unitat formativa. Per això es faran dos grups i cadascun d'ells tindrà llibertat per organitzar-se en funció de les qualitats de cada alumne.</i>					
A3- Vídeo sobre Pisos_activitat_5		2 h	1	1 - 6	1.1-1.8	<ul style="list-style-type: none"> - El professor avaluarà l'activitat en un debat sobre el tema que sorgirà amb els temes exposats al vídeo.
Descripció	<i>Visualització d'un vídeo en el que es descriuen les possibles situacions que es poden produir dins del Departament de Pisos i si aquestes son correctes o incorrectes.</i>					

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

c) Metodologia de la unitat formativa

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

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

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

En cas de que el curs hagi de fer-se en un escenari online per confinament o situació de la pandèmia del Covid19, es faran exercicis online de manera que substitueixin els exàmens físics programats en una situació normal, per tant, de forma proporcional segons el pes de les UFs es faran proves avaluatives que puguin ajudar a avaluar als alumnes del cicle formatiu.

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

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

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

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

hotels per tal que els alumnes es familiaritzin amb la documentació pròpia dels establiments hotelers.

Bibliografia

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

Webgrafia

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

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

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

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

Continguts:

1. Dotació del departament de pisos més usual als establiments d'allotjament: tipus de material, utilitatge, equipaments, peces de llenceria i mobiliari.

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

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 2. Gestió d'instal·lacions, equipaments i recursos (28 hores)						
Activitats			RA	Continguts	Avaluació	
d'Ensenyament i Aprenentatge					CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes Magistral_1		17 h	1, 2	1 - 12	1.1-1.7 2.1-2.7	- Examen de continguts - Presentació d'un treball relacionat amb els coneixements adquirits.
Descripció	<i>El professor amb el recolzament d'un power point, transmetrà els continguts de la unitat formativa.</i>					
A2- Actualitat turística_activitat_2		7 h			1.1	- Presentació d'un dossier de premsa

<i>Descripció</i>	<i>L'alumne ha de buscar i portar setmanalment una notícia de premsa relacionada amb el sector turístic. A classe faran una explicació personalitzada de la notícia i després es comentarà amb la resta d'alumnes i el professor.</i>	1, 2	1 - 12	1.2 1.3 2.1 2.2 2.3	amb el recull de totes les notícies exposades.
A2- Roll Play_3		4 h			
<i>Descripció</i>	<i>Els alumnes han de representar algunes situacions de les explicades a classe per el professor, de manera que es posin en pràctica els coneixements adquirits a cada unitat formativa. Per això es faran dos grups i cadascun d'ells tindrà llibertat per organitzar-se en funció de les qualitats de cada alumne.</i>	1, 2	1 - 12	1.1-1.7 2.1-2.7	- El professor avaluarà l'activitat segons les indicacions donades amb suficient temps, i els alumnes representaran les diferents situacions a plantejar. Es valorarà l'ús d'idiomes i de vestuari o decoració que s'assimili al màxim a un hotel.

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

c) Metodologia de la unitat formativa

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

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

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

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

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

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

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

Bibliografia

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

Webgrafia

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

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

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

1. Supervisa la netedat i la posada a punt d'unitats d'allotjament i zones comunes caracteritzant els processos de prestació del servei.
 - 1.1. Identifica sistemes i mètodes de neteja i tractament de diferents superfícies, elements decoratius, equipaments i mobiliari.
 - 1.2. Descriu processos complets de neteja i posada a punt d'habitacions, zones nobles i àrees comunes.
 - 1.3. Determina mecanismes de control sobre els processos de neteja i el personal dependent.
 - 1.4. Revisa que la neteja, desinfecció, ordre, decoració i restabliment d'atencions a clients siguin els establerts en els estàndards òptims.
2. Supervisa la decoració i ambientació de l'àrea d'allotjament i zones públiques caracteritzant els estils arquitectònics, mobiliari, elements decoratius, il·luminació i tendències actuals.
 - 2.1. Caracteritza les tendències arquitectòniques més significatives, tipus de mobiliari i revestiments més utilitzats en establiments d'allotjament turístics.

- 2.2. Defineix els elements decoratius més utilitzats en establiments d'allotjaments turístics.
- 2.3. Aplica les tècniques de color i il·luminació, interpretant i explicant el significat psicològic dels colors i el seu impacte en la comunicació visual.
- 2.4. Identifica les normes bàsiques de composició i combinació del mobiliari en funció de criteris de confort, rendibilitat i funcionalitat.
- 2.5. Elabora diferents aplicacions d'ornamentació i decoració típiques i noves en els establiments d'allotjament turístic.
- 2.6. Formalitza plans de decoració en funció de la política empresarial, tipus d'establiment, públic objectiu i últimes tendències.
- 2.7. Valora les noves tendències i estils de disseny en establiments i allotjament turístics.

Continguts:

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

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 3. Supervisió de l'àrea d'allotjament (65 hores)				
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge	RA	Continguts	Avaluació	
			CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes Magistral_1	15 h			- Examen de continguts

Descripció	<i>El professor amb el recolzament d'un power point, transmetrà els continguts de la unitat formativa.</i>	1, 2	1, 2	1.1-1.4 2.1-2.7	- Presentació d'un treball relacionat amb els coneixements adquirits.	
A2- Actualitat turística_activitat_2		4 h	1, 2	1, 2	1.1-1.4 2.1-2.7	- Presentació d'un dossier de premsa amb el recull de totes les notícies exposades.
Descripció	<i>L'alumne ha de buscar i portar setmanalment una notícia de premsa relacionada amb el sector turístic. A classe faran una explicació personalitzada de la notícia i després es comentarà amb la resta d'alumnes i el professor.</i>					
A2- Roll Play_3		3 h	1, 2	1, 2	1.1-1.4 2.1-2.7	- El professor avaluarà l'activitat segons les indicacions donades amb suficient temps, i els alumnes representaran les diferents situacions a plantejar. Es valorarà l'ús d'idiomes i de vestuari o decoració que s'assimili al màxim a un hotel.
Descripció	<i>Els alumnes han de representar algunes situacions de les explicades a classe per el professor, de manera que es posin en pràctica els coneixements adquirits a cada unitat formativa. Per això es faran dos grups i cadascun d'ells tindrà llibertat per organitzar-se en funció de les qualitats de cada alumne.</i>					
A3- Vídeo sobre Pisos_3		1 h	1, 2	1, 2	1.1-1.4 2.1-2.7	- El professor avaluarà l'activitat en un debat sobre el tema que sorgirà amb els temes exposats al vídeo.
Descripció	<i>Visualització d'un vídeo en el que es descriuen les possibles situacions que es poden produir dins del Departament de Pisos i si aquestes son correctes o incorrectes.</i>					

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

c) Metodologia de la unitat formativa

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

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

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

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

UF2: Gestió d'instal·lacions, equipaments i recursos				
	Activitat1	Activitat2	Activitat3	Observacions
RA1: Supervisa la netedat i la posada a punt d'unitats d'allotjament i zones comunes caracteritzant els processos de prestació del servei.	Examen continguts explicats pel professor (60%)	Roll Play (7,5%)	Llit (7,5%)	Comportament i actitud (25%)
RA2: Supervisa la decoració i ambientació de l'àrea d'allotjament i zones públiques caracteritzant els estils arquitectònics, mobiliari, elements decoratius, il·luminació i tendències actuals.	Examen continguts explicats pel professor (60%)	Roll Play (7,5%)	Disseny habitació (7,5%)	Comportament i actitud (25%)

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

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

Bibliografia

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

Webgrafia

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

UF 4. Bugaderia i llenceria (41 hores)

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

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

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

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

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

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

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

Continguts:

1. Organització i funcionament del sots-departament de bugaderia i llenceria.
2. Processos de rentat, assecat i planxat de roba i llenceria amb pulcritud i ordre aplicant normes de seguretat i higiene.
 - 2.1. Processos de bugaderia. Establiment de rutines adients de manteniment preventiu.
 - 2.2. Tipus de teixits i peculiaritats en el procés.
 - 2.3. Criteris de classificació.
 - 2.4. Tractament de taques.
 - 2.5. La costura, tècniques de cosit i confecció.
 - 2.6. Presentació de la roba de clients.
3. Administració de la bugaderia. Control diari de la producció i de consums de subministres. Rendibilitat del departament de bugaderia. Documents de control.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 4.- Bugaderia i llenceria (41 hores)			
Activitats			Avaluació

d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	CA	Instruments d'Avaluació	
A1- Classes Magistral_1		27 h	1	1, 2 i 3	1.1-1.5	<ul style="list-style-type: none"> - Examen de continguts - Presentació d'un treball relacionat amb els coneixements adquirits.
Descripció	<i>El professor amb el recolzament d'un power point, transmetrà els continguts de la unitat formativa.</i>					
A2- Actualitat turística activitat_2		8 h	1	1, 2 i 3	1.1-1.5	<ul style="list-style-type: none"> - Presentació d'un dossier de premsa amb el recull de totes les notícies exposades.
Descripció	<i>L'alumne ha de buscar i portar setmanalment una notícia de premsa relacionada amb el sector turístic. A classe faran una explicació personalitzada de la notícia i després es comentarà amb la resta d'alumnes i el professor.</i>					
A2- Visita a Hotel_3		4 h	1	1, 2 i 3	1.1-1.5	<ul style="list-style-type: none"> - El professor avaluarà l'activitat segons les indicacions donades amb suficient temps, i els alumnes representaran les diferents situacions a plantejar. Es valorarà l'ús d'idiomes i de vestuari o decoració que s'assimili al màxim a un hotel.
Descripció	<i>Els alumnes acompanyats del professor aniran a visitar un o varis hotels (segons calendari i disponibilitat dels establiments) per tal de veure directament tot allò que han après amb la unitat formativa.</i>					
A3- Vídeo sobre Pisos_3		2 h	1	1, 2 i 3	1.1-1.5	<ul style="list-style-type: none"> - L'alumne haurà de presentar davant del professor una exposició sobre com l'hotel gestiona el departament de pisos, perquè el professor pugui avaluar-los.
Descripció	<i>Visualització d'un vídeo en el que es descriuen les possibles situacions que es poden produir dins del Departament de Pisos i si aquestes son correctes o incorrectes.</i>					

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

c) Metodologia de la unitat formativa

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

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

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

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

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

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

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

Bibliografia

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

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

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

Webgrafia

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

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic Superior en Gestió d'Allotjaments Turístics	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Protocol i relacions públiques	CODI: codi_MP
HORES TOTALS: 99 hores	HLLD: 0

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Protocol institucional, empresarial i social	59	59	25/09/2020	26/02/2021
UF 2: Comunicació i atenció als clients	25	25	04/03/2021	30/04/2021
UF 3: Les relacions públiques en l'àmbit turístic	15	15	06/05/2021	04/06/2021

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

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

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

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

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

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

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

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

Per a superar el mòdul professional cal superar les 3 unitats formatives. La qualificació del mòdul professional s'obté segons la següent ponderació: QMP = 0,60.Quf1+0,25.Quf2+0,15.Quf3.

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

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

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

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

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES.

UF 1. Protocol institucional, empresarial i social (59 hores)

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

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

Criteris d'avaluació:

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

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

Criteris d'avaluació:

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

2.6. Elabora el programa i el cronograma de l'acte a organitzar.

2.7. Calcula el pressupost econòmic de l'acte a organitzar.

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

Criteris d'avaluació:

3.1. Identifica els elements del protocol social.

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

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

Continguts:

1. Aplicació del protocol institucional:

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

1.2. Protocol institucional: elements.

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

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

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

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

2. Aplicació del protocol empresarial:

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

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

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

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

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

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

3.3. Pressupost econòmic de l'acte a organitzar.

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

4. Aplicació del protocol social:

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

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

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 1. Protocol institucional, empresarial i social (59 hores)					
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes magistrals		29 h			
Descripció	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins el protocol institucional, empresarial i social.</i>	1 2 3	1.1 1.2 2.1 2.2 2.3 4.1 4.2	1.1 1.2 1.4 2.1 3.1 3.3	Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics del protocol institucional, empresarial i social.
A2- Elaboració de treball		6 h			
Descripció	<i>L'alumne/a organitzarà un acte protocol·lari social i detallarà tots els passos necessaris pel seu correcte desenvolupament.</i>	2	2.2 2.3 2.4 2.5 2.6 2.7	3.1 3.2 3.3 3.4	Treball individual i presentació oral a l'aula amb <i>power point</i> on s'avaluarà la capacitat d'organització d'un acte social.
A3- Resolució d'exercicis		5 h			
Descripció	<i>L'alumne/a haurà de dissenyar diferents tipus d'actes protocol·laris en funció de l'esdeveniment a desenvolupar.</i>	1	3.4	1.5 1.6 1.7	Es valorarà la creativitat de l'alumne/a i el disseny de l'acte.
A4- Resolució d'exercicis		5 h			
Descripció	<i>L'aluma/e establirà les precedències, ordenació de convidats i banderes a partir de supòsits aportats per la professora.</i>	1 1	1.2.2 1.2.3	1.3 1.1	Es valorarà la comprensió de la part teòrica i la seva aplicació pràctica en supòsits que apropen l'alumne/a a la vida real.
A5- Anàlisi/estudi de casos		6 h			

Descripció	Visualització del vídeos i posterior comentari grupal.	1	1.2.4	1.3	Es valorarà la capacitat d'atenció de l'alumne/a i la capacitat de apreciar dels petits detalls.	
		2		1.4		2.4
A6- Classes participatives		8 h				
Descripció	Classes participatives d'aplicació dels conceptes teòrics més importants inclosos dins el protocol institucional, empresarial i social.	1	1.2	1	Es valorarà la comprensió de la part teòrica i la seva aplicació pràctica en supòsits que apropen l'alumne/a a la vida real.	
		2	2.2			
		2	2.3			2
		3	4.1			3
			4.2			

c) Metodologia de la unitat formativa

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

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

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

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

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

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

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Activitat 3	Observacions
RA1	Prova escrita	Anàlisi i estudi de casos pràctics a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Exercicis pràctics a l'aula (presidències, precedències, banderes...) No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
RA2	Prova escrita	Anàlisi i estudi de casos pràctics a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Exercicis pràctics a l'aula (protocol empresarial. Ordenació convidats) No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
RA3	Prova escrita	Treball individual i presentació oral a l'aula (organització acte social)	Exercicis pràctics a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
TOTAL = 1	0,75	0,25		

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

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 10/06/2021 al 15/06/2021) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) o obertes de resposta breu i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtindre, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtindre en segona convocatòria serà de 5.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

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

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores...).

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

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

Bibliografia

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Webgrafia

UF 2. Comunicació i atenció als clients (25 hores)

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

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

Criteris d'avaluació:

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

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

Criteris d'avaluació:

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

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

Criteris d'avaluació:

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

Continguts:

1. Comunicació amb els clients:

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

Comunicació interna i externa.

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

- 1.3. Identificació de les característiques dels interlocutors.
 - 1.4. Interpretació del missatge.
 - 1.5. Comunicació no sexista.
2. Tècniques d'expressió:
 - 2.1.1. Comunicació verbal i comunicació no verbal. L'expressió corporal. Control del "feed-back" .
3. Processos d'atenció al client:
 - 3.1 Variables i modalitats de l'atenció al client. Contacte directe i no directe .La comunicació telefònica, presencial i escrita.
 - 3.2 Punts clau d'una bona atenció al client segons la fase de contacte d'aquest amb l'empresa.
2. Actituds d'atenció al client:
 1. Actitud de servei al client. Habilitats socials aplicades: tracte, relació, actituds i estil.
 2. Actitud de respecte cap a clients, superiors, personal dependent i companys.
 3. Actitud professional.
 4. El valor de la discreció dins de l'àmbit laboral. El protocol i la confidencialitat: normes i clients vip.
 3. Gestió de queixes, de reclamacions i de suggeriments:
 - 3.1 Queixes, reclamacions i suggeriments: concepte.
 - 3.2 Principals motius de queixes del client de les empreses d'hoteleria i turisme.
 - 3.3 Recollida de queixes, reclamacions o suggeriments.
 - 3.4 Fases de la gestió de queixes i reclamacions. Resolució d'interferències comunicatives.
 - 3.5 Normativa legal vigent en matèria de reclamacions de clients. Tramitació dels fulls de reclamació.
 - 3.6 Protecció al consumidor: reclamacions i legislació vigent d'empreses turístiques.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 2. Comunicació i atenció al client (25 hores)						
Activitats			RA	Continguts	Avaluació	
d'Ensenyament i Aprenentatge					CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes magistrals			15 h			
Descripció	Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins la comunicació i atenció al client.		1 2 3	1 2 3 4	1 2 3	Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics de la comunicació i atenció al client.
A2- Rol play reclamacions			2 h			
Descripció	Estudi de casos concrets de resolució de conflictes amb clients. Posteriorment repartiment de papers, proposta de queixa o reclamació del client i selecció d'una alternativa adient.		1 2 3	3.3 3.4	3.5	Es valorarà la comunicació verbal i no verbal i la capacitat de resolució de conflictes en l'àmbit professional.
A3- Rol play tipologies client			2 h			

Descripció	Estudi de tipologies de clients. Posteriorment repartiment de papers i proposta de tracte segons les necessitats del client.	1		1.4	Es valorarà la comunicació verbal i no verbal, la empatia i assertivitat vers el client...
				1.5	
			1.3	1.6	
			1.4	1.7	
			1.5	1.8	

A4- Anàlisi/estudi de casos		6 h			
Descripció	Visualització de vídeos i comentari grupal.	1	2	1.4	Es valorarà la capacitat d'atenció de l'alumne/a i la capacitat de adonar-se de petits detalls.
				1.6	
				2.1	

c) Metodologia de la unitat formativa

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

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

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

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

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

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

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Observacions
RA1	Prova escrita	Rol Play (atenció al client).	Comportament a l'aula

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

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

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 10/06/2021 al 15/06/2021) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) o resposta breu i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova

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

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

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

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores...).

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

Bibliografia

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

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

UF 3. Les relacions públiques en l'àmbit turístic (15 hores)

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

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

Criteris d'avaluació:

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

Continguts:

1. Aplicació dels fonaments i els elements de les relacions públiques en l'àmbit turístic:

1.1. Definició, fonaments i principis. Aplicació i valoració en l'àmbit turístic empresarial i institucional.

1.2. Recursos de les relacions públiques: relacions amb els mitjans de comunicació.

1.3. La imatge corporativa. Elements i tipus d'imatge: imatge real i projectada. La imatge corporativa i la identitat empresarial. El valor de la imatge corporativa.

1.3.4. La imatge del turisme espanyol. Principals marques del sector.

1.4. Manual protocol·lari i de comunicació d'una empresa.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 3. Les relacions públiques en l'àmbit turístic (15 hores)					
Activitats		RA	Continguts	Avaluació	
d'Ensenyament i Aprenentatge				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes magistrals		9 h			
Descripció	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins les relacions públiques en l'àmbit turístic.</i>	1	1.1 1.2 1.3 1.4	1.1 1.3 1.5	Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics de les relacions públiques en l'àmbit turístic.
A2- Elaboració de treball		3 h			
Descripció	<i>Els alumnes hauran d'escollir una empresa de nova creació dins el sector turístic i dissenyar la identitat corporativa, imatge corporativa i públic intern i extern de l'empresa amb detall de les activitats de les relacions públiques.</i>	1	1.3	1.3 1.4 1.5 1.8	Treball escrit individual on s'avaluarà la capacitat d'organització d'un relacions públiques.
A2- Resolució d'exercicis		3 h			
Descripció	<i>Els alumnes hauran de redactar una nota de premsa, una circular per convocar una reunió urgent a l'empresa,...</i>	1	1.2 1.4	1.2 1.9 1.10	Es valorarà la comprensió de la part teòrica i la seva aplicació pràctica en supòsits que apropen l'alumne/a a la vida real.

c) Metodologia de la unitat formativa

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

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

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

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

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

La nota final de la unitat formativa s'obtindrà a partir del següent càlcul: la prova escrita representarà el 75% de la nota final i el 25% l'elaboració de la identitat corporativa –identitat visual- d'una empresa del sector turístic de manera individual i la seva presentació a l'aula. Per tal de poder realitzar la nota final de la unitat formativa caldrà tenir la prova escrita aprovada amb un cinc. Cal dir que la nota final de la unitat formativa, un cop realitzat aquest càlcul, pot augmentar o disminuir en funció del comportament i participació a l'aula (2 punts de fluctuació).

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

El comportament a l'aula serà avaluat tenint en compte els següents paràmetres: està prohibit menjar/mastegar xicle durant les classes magistrals; no es permet l'ús del mòbil durant les classes magistrals; no s'admetran faltes de respecte vers els companys o el professor/a; no està permès l'ús de l'ordinador en les classes magistrals (si en el cas de treballs grupals, recerca

d'informació...) així com qualsevol altre acte que pugui posar en perill el correcte desenvolupament de les classes. L' incompliment d'un o varis d'aquests aspectes donarà lloc a una disminució de la nota final de la unitat formativa i, en cas reiteratiu, a l'expulsió de l'aula.

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 10/06/2021 al 15/06/2021) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtindre, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtindre en segona convocatòria serà de 5.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

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

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

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

Bibliografia

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

Eventos de empresa. Editorial Deusto. Raimond Torrents Fernández.

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

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

Webgrafia

www.protocolo.org

www.rppnet.com

www.imagencorporativa.net

CANVIS QUE ES PODEN PRODUIR A LA PROGRAMACIÓ EN FUNCIÓ DE L'EVOLUCIÓ DE LA PANDEMIA DEL COVID-19:

- Les activitats/ treballs individuals/ treballs grupals programats es duran a terme seguint la programació. L'únic que canviarà serà la manera en que aquests seran presentats. Al no poder-se exposar a l'aula davant els companys, els alumnes hauran de gravar una veu en off en cada diapositiva del *power point* explicant allò que considerin a fi de demostrar l'assoliment dels coneixements, habilitats i actituds apresos en la part teòrica.
- La prova escrita serà substituïda per un tipus test (formulari *google forms*) així com diverses activitats individuals (exercicis) a realitzar en un temps predeterminat.

- Els exercicis sobre muntatges de taules, banquetes... es realitzaran a paper i, posteriorment, l' alumne/a haurà de fer-li una fotografia i enviar-ho via plataforma Moodle/correu electrònic a la professora per a la seva correcció.

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic superior en Allotjaments Turístics	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: 08_Màrqueting Turístic	CODI:
HORES TOTALS: 99 hores	HLLD: 0 hores

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP08: Màrqueting turístic 132h (99+33)				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF1. Fonaments del màrqueting turístic	20	20	25/09/2020	13/11/2020
UF2. Els consumidors de productes i serveis turístics	22	22	04/12/2020	05/02/2021
UF3. Màrqueting Mix i Noves tecnologies	35	35	08/02/2021	23/04/2021
UF4. El Pla de Màrqueting	22	22	26/04/2021	21/05/2021

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

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

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

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

L'avaluació de les diferents UF es farà de forma continuada al llarg de la seva durada, caldrà superar cada una de les activitats i pràctiques amb una nota mínima d'un 5 per calcular la qualificació de la UF.

Per a superar el Mòdul professional cal superar les 4 unitats formatives, els mínims d'assistència i tenir una actitud correcta.

L'avaluació és contínua i per a superar la unitat formativa la nota ha de ser igual o superior a 5.

La qualificació del Mòdul professional (QMP) s'obté segons la següent ponderació:

$$\text{QMP} = 0.25 \cdot \text{QUF1} + 0.25 \cdot \text{QUF2} + 0.25 \cdot \text{QUF3} + 0.25 \cdot \text{QUF4}$$

La recuperació d'exercicis i pràctiques es farà mitjançant la presentació de treballs basats en els mateixos continguts, encaminades a assolir el RA fixat.

Es recuperaran les parts (activitats o pràctiques) del MF que no s'hagin pogut superar i dels quals no s'hagi obtingut la nota mínima per poder fer mitjana ponderada amb la resta.

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

Les classes magistrals es portaran a terme a l'aula teòrica assignada pel centre. També s'utilitzarà puntualment la biblioteca, dotada d'equipament informàtic i amb altres recursos. S'organitzaran activitats fora del centre que dependran de la resta del calendari lectiu per tal de que no es vegi afectat.

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES.

UF 1. FONAMENTS DEL MARQUETING TURISTIC

Continguts

1. Caracterització del màrqueting turístic.
 - 1.1. Conceptes, definicions, i funcions.
 - 1.2. Evolució de la funció del màrqueting: orientació cap al consumidor.
 - 1.3. Peculiaritats del màrqueting de servei i del màrqueting turístic.
 - 1.4. Instruments del màrqueting.
 - 1.5. Els determinants externs del màrqueting: el mercat, el marc socioeconòmic, legal i conjuntural.
 - 1.6. Tendències del màrqueting.
 - 1.7. Estructures i enfocaments de direcció de màrqueting.

2. Interpretació de la segmentació de mercats turístics.
 - 2.1. Concepte de segmentació i classificació dels segments de mercat.
 - 2.2. Variables de segmentació i classificació dels segments de mercat.
 - 2.3. Instruments comercials i compatibilitat dels segments.
 - 2.4. Aplicació de la segmentació al disseny de l'estratègia comercial de les empreses turístiques.
 - 2.5. Tipus d'estratègies de cobertura del mercat.
 - 2.6. Posicionament: Conceptes, estratègies i mètodes.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

Activitats ¹

UF 1. FONAMENTS DEL MÀRQUETING TURÍSTIC (20h)						
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació		
				CA	Instruments d'Avaluació	
A1 - Classes expositives		17h	1 i 2	1.1 - 2.6	1.1 - 2.6	Classes magistrals i participatives
Descripció	Classes magistrals i participatives on es presentaran els principals continguts conceptuals amb suport informàtic					
A2 - Activitat Fonaments del màrqueting turístic		1h	1	1.1 - 1.7	1.1 - 1.7	Activitat escrita i oral sobre noves tendències del màrqueting amb suport TIC
Descripció	Activitat escrita i oral amb suport TIC on es desenvoluparà la capacitat de cerca d'informació, anàlisi i exposició.					
A3 - Activitat Fonaments del màrqueting turístic		1h	2	2.1 - 2.6	2.1 - 2.6	Activitat escrita i oral sobre la segmentació del màrqueting turístic amb suport TIC
Descripció	Activitat escrita i oral amb suport TIC on es desenvoluparà la capacitat d'anàlisi de casos.					
A4 - Activitat Fonaments del màrqueting turístic		1h	1 i 2	1.1 - 2.6	1.1 - 2.6	Activitat oral sobre els fonaments del màrqueting i la segmentació
Descripció	Activitat oral o escrita individual basada en resolució d'exercicis.					

¹ Les activitats poden ser del següent tipus:

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

c) Metodologia de la unitat formativa

En quant a metodologies es busca un equilibri entre la metodologia activa (l'alumne/a és el protagonista i el professor propicia les condicions d'aprenentatge, orienta i tutoritza durant el procés) i la metodologia passiva (demostració per part del professor de l'activitat, el professor guia amb la seva actuació el procés d'aprenentatge). Les metodologies es basen en: la resolució de problemes, treball per projectes, treball en entorns simulats...)

Les classes teòriques s'iniciaran amb un repàs dels temes tractats a la sessió anterior i finalitzaran amb un resum del que s'ha tractat a la sessió present i sempre que sigui possible propiciaran la participació i la discussió en grup.

- Es realitzaran sessions de classe en les que s'exposaran els diferents conceptes a desenvolupar, posteriorment, es plantejaran a classe diferents exercicis (aprenentatge basat en exercicis), es discutiran diferents casos (aprenentatge basat en discussió de casos) i cadascun dels alumnes realitzarà diversos treballs en els que aplicarà els coneixements assolits.

Us de TIC i TAC a l'aula: recerques a través de la xarxa, ús de processador de textos, full de càlcul,....

Part del material didàctic serà accessible a través de Google Drive i consistirà en part d'apunts, resums, lectures o reportatges. Ocasionalment alguns apunts i protocols de pràctiques es lliuraran en format fotocòpia al mateix moment de la seva utilització. .

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

L'avaluació de la unitat formativa serà una suma de les notes obtingudes amb totes les activitats plantejades: Superar un examen escrit sobre els continguts rebuts a les classes magistrals per tal de comprovar que l'alumne ha adquirit els coneixements bàsics de la unitat formativa, l'examen serà tipus test amb 10 preguntes amb opció de multireposta (A, B, C i D), dues preguntes de desenvolupament. Els alumnes hauran de presentar dos treballs grupals en format escrit i oral, a més de participar de manera oral i activa a la resolució d'exercicis i activitats plantejades a classe.

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

Avaluació i Qualificació UF1

	A2	A3	Examen	A4 i OBS	TOTAL
UF1	0,20	0,20	0,45	0,15	1

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es portaran a terme a l'aula teòrica assignada pel centre. També s'utilitzarà puntualment la biblioteca, dotada d'equipament informàtic i amb altres recursos. S'organitzaran activitats fora del centre que dependran de la resta del calendari lectiu per tal de que no es vegi afectat.

UF 2. ELS CONSUMIDORS DE PRODUCTES I SERVEIS TURÍSTICS

Continguts

1. Interpretació del procés de decisió en el consumidor.
 - 1.1. Fases del procés de decisió i factors que influeixen en el procés de compra: necessitats del consumidor, motivació, factors d'influència externs i estils de vida.
 - 1.2. El procés de decisió de compra.
 - 1.3. Post-compra i fidelització: Valoració de la compra. Repercussió del grau de satisfacció en futures accions de compra.
 - 1.4. Els rols del consumidor en el procés de decisió de compra.
 - 1.5. Eines de control de la qualitat i la satisfacció del client. Implementació en empreses del sector turístic.
 - 1.6. Els nous consumidors al sector turístic: nous segments emergents.

2. Caracterització dels criteris de consumidorisme.
 - 2.1. Concepte, origen i evolució.
 - 2.2. Factors clau: la informació i la reflexió en el procés de compra.
 - 2.3. Els organismes d'atenció al consumidor. El coneixement dels mecanismes de reclamació.
 - 2.4. La reacció de l'empresa i la seva resposta.
 - 2.5. Normativa que regula al consumidor i els seus drets en la U.E. i a Espanya: legislació genèrica i específica. Drets i deures dels consumidors.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

Activitats¹

UF 2. ELS CONSUMIDORS DE PRODUCTES I SERVEIS TURÍSTICS (22h)						
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació		
				CA	Instruments d'Avaluació	
A1 - Classes expositives		19h	1 i 2	1.1 - 2.5	1.1 - 2.5	Classes magistrals i participatives
Descripció	Classes magistrals i participatives on es presentaran els principals continguts conceptuals amb suport informàtic					
A2 - Activitat Consumidors de productes i serveis turístics		1h	1	1.1 - 1.6	1.1 - 1.6	Activitat i escrita sobre el procés de decisió en el consumidor amb suport TIC
Descripció	Activitat cooperativa on es treballarà la capacitat de comprensió lectora de textos acadèmics.					
A3 - Activitat Consumidors de productes i serveis turístics		1h	2	2.1 - 2.5	2.1 - 2.5	Activitat escrita i oral sobre la caracterització dels criteris de consumidorisme amb suport TIC
Descripció	Activitat escrita i oral amb suport TIC amb elaboració de treball basat en un cas pràctic.					
A4 - Activitat Consumidors de productes i serveis turístics		1h	1 i 2	1.1 - 2.5	1.1 - 2.5	Activitat oral sobre els consumidors de productes i serveis turístics
Descripció	Activitat oral o escrita individual basada en resolució d'exercicis.					

¹ Les activitats poden ser del següent tipus:

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

participatives; (8) Debat; (9) Elaboració de treballs; (10) Exposició dels estudiants; (11) Lectura/comentari de textos; (12) Pràctiques en empreses/institucions; (13) Prova d'avaluació; (14) Resolució d'exercicis; (15) Seminaris; (16) Sortida de Camp; (17) Simulacions; (18) Treball en equip; (19) Tutories; (20) Visionat/audició de documents.

c) Metodologia de la unitat formativa

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

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

L'avaluació de la unitat formativa serà una suma de les notes obtingudes amb totes les activitats plantejades: Superar un examen escrit sobre els continguts rebuts a les classes magistrals per tal de comprovar que l'alumne ha adquirit els coneixements bàsics de la unitat formativa, l'examen serà tipus test amb 10 preguntes amb opció de multireposta (A, B, C i D), dues preguntes de desenvolupament. Els alumnes hauran de presentar dos treballs grupals en format escrit i oral, a més de participar de manera oral i activa a la resolució d'exercicis i activitats plantejades a classe.

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

Avaluació i Qualificació UF1

	A2	A3	Examen	A4 i OBS	TOTAL
UF1	0,20	0,20	0,45	0,15	1

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es portaran a terme a l'aula teòrica assignada pel centre. També s'utilitzarà puntualment la biblioteca, dotada d'equipament informàtic i amb altres recursos. S'organitzaran activitats fora del centre que dependran de la resta del calendari lectiu per tal de que no es vegi afectat.

UF 3. MARQUETING MIX I NOVES TECNOLOGIES

Continguts

1. Identificació del màrqueting-mix i els seus elements.
 - 1.1. Els components de la política de màrqueting: la política de producte-servei, la política de preus, la política de distribució i la política de comunicació. Aplicació i estratègies.
 - 1.2. El producte-servei.
 - 1.2.1. Nivells i elements. La “servucció”.
 - 1.2.2. El cicle de vida del producte i les destinacions turístiques: la planificació del producte turístic.
 - 1.2.3. Desenvolupament i llançament dels nous productes turístics.
 - 1.3. El preu i els seus condicionants.
 - 1.3.1. Mètodes de fixació de preus com a instrument comercial.
 - 1.3.2. El preu com a estratègia comercial.
 - 1.4. L'organització de l'estratègia comercial: la comercialització de productes i serveis turístics.
 - 1.5. La comunicació comercial: objectius, tècniques, pla de comunicació, instruments.
 - 1.6. La publicitat: Contingut i objectius.
 - 1.6.1. Els mitjans publicitaris i el missatge.
 - 1.6.2. El pressupost publicitari. L'eficàcia publicitària: productes publicitaris, l'emplaçament i la mesura.
 - 1.6.3. Accions publicitàries: material i formes de distribució.
 - 1.6.4. Publicitat no sexista.
 - 1.7. La promoció turística en el mix promocional: la publicitat, les relacions públiques, les promocions de vendes/marxandatge, les fires turístiques, workshops, famtrips i d'altres.
2. Anàlisi de les noves tecnologies aplicades al màrqueting turístic.
 - 2.1. Màrqueting directe i noves tecnologies.
 - 2.2. Màrqueting a Internet.
 - 2.3. Bases de dades: objectius generals. La llei de protecció de dades.
 - 2.4. Màrqueting directe: factors que influeixen en la seva expansió i desenvolupament.
 - 2.5. Materials de suport i de desenvolupament de polítiques de màrqueting directe.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

Activitats¹

UF 3. MARQUETING MIX I NOVES TECNOLOGIES (35h)						
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge			RA	Continguts	Avaluació	
					CA	Instruments d'Avaluació
A1 - Classes expositives		33h	1 i 2	1.1 - 2.5	1.1 - 2.5	Classes magistrals i participatives
<i>Descripció</i>	Classes magistrals i participatives on es presentaran els principals continguts conceptuals amb suport informàtic					
A2 - Activitat Identificació del màrqueting Mix i els seus elements		1h	1	1.1 - 1.7	1.1 - 1.7	Activitat escrita i oral sobre la identificació del màrqueting mix amb suport TIC
<i>Descripció</i>	Activitat escrita i oral amb suport TIC amb la simulació de casos					
A3 – Activitat de desenvolupament de cas de màrqueting turístic aplicat a les noves tecnologies.		1h	2	2.1 - 2.5	2.1 - 2.5	Activitat escrita i oral sobre les noves tecnologies aplicades al màrqueting turístic amb suport TIC
<i>Descripció</i>	Activitat escrita i oral amb suport TIC de desenvolupament de cas					
A4 - Activitat Consumidors de productes i serveis turístics		1h	1 i 2	1.1 - 2.5	1.1 - 2.5	Activitat oral sobre el

Descripció	Activitat oral o escrita individual basada en resolució d'exercicis.			màrqueting mix i les noves tecnologies
-------------------	--	--	--	--

¹ Les activitats poden ser del següent tipus:

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

c) Metodologia de la unitat formativa

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

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

L'avaluació de la unitat formativa serà una suma de les notes obtingudes amb totes les activitats plantejades: Superar un examen escrit sobre els continguts rebuts a les classes magistrals per tal de comprovar que l'alumne ha adquirit els coneixements bàsics de la unitat formativa, l'examen serà tipus test amb 10 preguntes amb opció de multireposta (A, B, C i D), dues preguntes de desenvolupament. Els alumnes hauran de presentar dos treballs grupals en format escrit i oral, a més de participar de manera oral i activa a la resolució d'exercicis i activitats plantejades a classe.

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

Avaluació i Qualificació UF1

	A2	A3	Examen	A4 i OBS	TOTAL
UF1	0,20	0,20	0,45	0,15	1

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es portaran a terme a l'aula teòrica assignada pel centre. També s'utilitzarà puntualment la biblioteca, dotada d'equipament informàtic i amb altres recursos. S'organitzaran activitats fora del centre que dependran de la resta del calendari lectiu per tal de que no es vegi afectat.

UF 4. EL PLA DE MARQUETING

Continguts

1. Caracterització del pla de màrqueting.
- 1.1. Pla de màrqueting: elements i finalitat.
- 1.2. Fase analítica: DAFO
- 1.3. Fase estratègica: objectius i quotes de vendes. Segmentació i públic objectiu. Plans d'acció: estratègies i tàctiques.
- 1.4. Fase de valoració econòmica: recursos necessaris per recolzar les estratègies i assolir els objectius.
- 1.5. Fase operativa: l'elaboració del pla de màrqueting i màrqueting total.
- 1.6. Fase de control i retroalimentació: seguiment i control del màrqueting.
- 1.7. Presentació i promoció del pla.
- 1.8. Auditoria ambiental del pla.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 4. EL PLA DE MÀRQUETING (22h)						
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació		
				CA	Instrument d'Avaluació	
A1 - Classes expositives		20h	1	1.1 - 1.8	1.1 - 1.8	Classes magistrals i participatives
<i>Descripció</i>	Classes magistrals i participatives on es presentaran els principals continguts conceptuals amb suport informàtic					
A2 - Activitat Pla de màrqueting		1h	1	1.1 - 1.8	1.1 - 1.8	Activitat escrita i oral sobre el pla de màrqueting amb suport TIC
<i>Descripció</i>	Activitat escrita i oral amb suport TIC de treball de casos					
A3 - Activitat Fonaments del màrqueting turístic		1h	1	1.1 - 1.8	1.1 - 1.8	Activitat oral sobre el pla de màrqueting
<i>Descripció</i>	Activitat oral o escrita individual basada en resolució d'exercicis.					

¹ Les activitats poden ser del següent tipus:

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

c) Metodologia de la unitat formativa

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

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

L'avaluació de la unitat formativa serà una suma de les notes obtingudes amb totes les activitats plantejades: Superar un examen escrit sobre els continguts rebuts a les classes magistrals per tal de comprovar que l'alumne ha adquirit els coneixements bàsics de la unitat formativa, l'examen serà tipus test amb 10 preguntes amb opció de multireposta (A, B, C i D), una pregunta de desenvolupament. Els alumnes hauran de presentar un treball grupal en format escrit i oral, a més de participar de manera oral i activa a la resolució d'exercicis i activitats plantejades a classe.

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

Avaluació i Qualificació UF1

	A2	A3	Examen	OBS	TOTAL
UF1	0,20	0,20	0,45	0,15	1

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es portaran a terme a l'aula teòrica assignada pel centre. També s'utilitzarà puntualment la biblioteca, dotada d'equipament informàtic i amb altres recursos. S'organitzaran activitats fora del centre que dependran de la resta del calendari lectiu per tal de que no es vegi afectat.

Bibliografia

- Bigné Alcañiz (2003). Promoción comercial: un enfoque integrado. Madrid, Esic.
- Bigné, Enrique; Font, Xavier; Andreu, Luisa (2000). Marketing de destinos turísticos. Análisis y estrategias de desarrollo. Madrid, Esic.

- Chías, J. (2006). El negocio de la felicidad: desarrollo y marketing turístico de países, regiones, ciudades y lugares. Madrid, Prentice Hall.
- De Borja, L., Andreu, J., Bosch, R. (2002). El consumidor turístico. Madrid, Esic.
- De la Ballina, Francisco Javier (2017). Marketing turístico aplicado. Esic.
- De Matías, Davis (2019). Estrategias de Marketing Digital para empresas turísticas. Guia Burros.
- Escobar, A., González, Y. (2011). Marketing turístico. Madrid, Síntesis.
- Harlow, Longman. Kotler, Philip (2003). Marketing para turismo (3 edición). Madrid, Prentice Hall.
- Gallego, Jesús Felipe (2007). Marketing para hoteles y restaurantes. Madrid, Paraninfo.
- Kotler, Philip (2000). Dirección de Marketing (Edición del milenio). Madrid, Prentice Hall.
- Middleton, Víctor T.C. (2001). Marketing in Travel and Tourism (3 edición). Oxford, Butterworth-Heinemann.
- Muñoz Oñate, F. (1997). Marketing turístico. Madrid, Centro de Estudios Ramón Areces.
- Ojeda Garcia, Carmen Delia; Mármol Siclair, Patricia (2016) Marketing turístico (2 edición). Madrid, Paraninfo.
- Revilla Camacho, M.^a A. (2004). Fundamentos del Marketing turístico. Madrid, Síntesis.
- Rey Moreno, M. (2017). Marketing turístico: Fundamentos y Dirección. Madrid, Pirámide.
- Rufín Moreno, R. (2004). Introducción al Marketing turístico. Madrid, Síntesis.
- Sánchez Martínez, M. Angeles (2018). Manual de Marketing Turístico. Síntesis.
- Santesmases, E. (2000). Marketing: conceptos y estrategias (4 edición). Madrid, Pirámide.
- Serra, A. (2011). Marketing Turístico (2ª edición). Madrid, ESIC – Pirámide.

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic en Gestió d'Allotjaments Turístics	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Recursos humans en l'allotjament	CODI: codi_MP
HORES TOTALS: 66	HLLD: 0

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Selecció de recursos humans	20	20	23/09/2020	25/11/2020
UF 2: Planificació de recursos humans	20	20	02/12/2020	24/02/2021
UF 3: Gestió del personal	26	26	03/03/2021	09/06/2021

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

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

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

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

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

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

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

Per a superar el mòdul professional cal superar les 3 unitats formatives. La qualificació del mòdul professional s'obté segons la següent ponderació: Qmp= 0,30.Quf1+0,30.Quf2+0,40.Quf3.

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

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

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores,...).

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

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

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES.

UF 1. Selecció de recursos humans (20 hores)

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

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

Criteris d'avaluació:

- 1.1. Analitza els principals mètodes per a la definició de llocs de treball corresponents a treballadors semi qualificats i qualificats.
- 1.2. Defineix els límits de responsabilitat, funcions i tasques de cada lloc dels equips de treball.
- 1.3. Avalua els temps de treball de les activitats professionals més significatives.
- 1.4. Valora els principis deontològics característics en el marc del departament o àrea.
- 1.5. Identifica les etapes de la planificació de plantilles i previsió de les necessitats de personal.
- 1.6. Analitza els principals mètodes per a la selecció de treballadors semiqualicats i qualificats.
- 1.7. Incorpora a la proposta de selecció de treballadors la valoració de les opinions dels diferents responsables departamentals.

Continguts:

1. Mètodes de definició de llocs de treballs en les empreses d'hoteleria i turisme.
 - 1.1. Les estructures característiques dels diferents tipus d'allotjaments turístics: àrea de responsabilitat, objectius de cada departament i distribució de funcions.
 - 1.2. Tasques del personal en funció del tipus d'empresa d'allotjament: àrea comercial, àrea administrativa, àrea d'alimentació i begudes, àrea d'allotjament.
 - 1.3. Deontologia professional dels diferents departaments o àrees.
 - 1.4. Selecció de treballadors:
 - 1.4.1. Tècniques de selecció: entrevista, test i d'altres.
 - 1.4.2. Procés de selecció.
 - 1.4.3. El cost de la selecció de personal.
 - 1.5. Respecte i valoració de les opinions dels diferents responsables departamentals.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 1. Selecció de recursos humans (20 hores)						
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge			RA	Continguts	Avaluació	
					CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes magistrals		10 h	1	1.1 1.2 1.3 1.4	1.1 1.2 1.5 1.6	Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics inclosos dins la selecció de recursos humans.
Descripció	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins la selecció de recursos humans.</i>					
A2- Resolució d'exercicis		5 h	1	1.4.3	1.3 1.5	Es valorarà la comprensió de la part teòrica i la seva aplicació pràctica en supòsits que apropen l'alumne/a a la vida real.
Descripció	<i>Els alumnes realitzaran exercicis sobre redacció d'ofertes de treball, recerca de psicotècnics i altres proves de selecció, preparació de preguntes per entrevista personal...</i>					
A3- Visionat/audició de documents		5 h	1	1.4.1 1.4.2 1.5	1.1 1.6 1.7	Es valorarà la capacitat d'atenció de l'alumne/a, la capacitat de raonament i la capacitat d'expressar i defensar les seves idees en públic.
Descripció	<i>Visionat de "El método gronhölml" i "Casual Day" i posterior comentari grupal.</i>					

c) Metodologia de la unitat formativa

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

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

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

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

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

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

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Activitat 3	Observacions
RA1	Prova escrita	Exercicis pràctics individuals/grupals No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Exercici pràctic individual	Comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
TOTAL = 1	0,75		0,25	

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

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 10/06/2021 al 15/06/2021) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) o resposta breu i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtindre, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtindre en segona convocatòria serà de 5.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

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

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores,...).

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

Bibliografia

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

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

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

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

UF 2. Planificació de recursos humans (20 hores)

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

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

Criteris d'avaluació:

- 1.1. Caracteritza les funcions a exercir pel personal dependent.
- 1.2. Estableix els sistemes d' assignació de funcions entre el personal dependent.
- 1.3. Defineix els torns necessaris per al correcte funcionament de l'establiment.
- 1.4. Estableix el quadrant d' horaris del personal.
- 1.5. Planifica el calendari de vacances segons els objectius i els criteris empresarials i les demandes dels treballadors.
- 1.6. Dissenya els criteris d' assignació de rangs per al personal.
- 1.7. Reconeix els conceptes inclosos a les eines de gestió del personal.
- 1.8. Aplica al pla de prevenció de l'empresa valorant l'ergonomia aplicada al disseny de llocs de treball, a l'agilització dels processos de servei i a la disminució de riscos laborals.
- 1.9. Té en compte la normativa legal vigent.

Continguts:

1. Planificació de recursos humans.
 - 1.1. Funcions més representatives per departaments.

- 1.2. Definició i sistemes d' assignació de funcions i de rangs de personal.
- 1.3. Elaboració i planificació de plantilles amb criteris d'eficiència.
 - 1.3.1. Mètodes de mesura del treball.
 - 1.3.2. Les jornades laborals.
 - 1.3.3. Quadrants d'horaris i dies lliures .
 - 1.3.4. Calendari de vacances.
- 1.1. Tècniques de comunicació aplicades en la planificació dels recursos humans.
- 1.2. Normativa laboral: les diferents categories professionals dels convenis vigents.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 2. Planificació de recursos humans (20 hores)						
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge			RA	Continguts	Avaluació	
					CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes magistrals		12 h	1	1.1 1.2 1.1 1.2	1	Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics inclosos dins la planificació de recursos humans.
Descripció	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins la planificació de recursos humans.</i>					
A2- Resolució d'exercicis		6 h	1	1.3.1 1.3.2 1.3.3 1.3.4	1.3 1.5 1.6	Es valorarà la comprensió de la part teòrica i la seva aplicació pràctica en supòsits que apropen l'alumne/a a la vida real.
Descripció	<i>Els alumnes realitzaran exercicis sobre APT, DPT, professiograma...</i>					
A3- Cerca d'informació		2 h	1	1.2	1.8 1.9	Es valorarà la capacitat de recerca d'informació, autonomia de l'alumne/a, comprensió de textos...
Descripció	<i>Recerca de les funcions que cal realitzar el personal de cada un dels departaments d'un establiment hotel·ler o extra hotel·ler.</i>					

c) Metodologia de la unitat formativa

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

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

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

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

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

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

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Activitat 3	Observacions
RA1	Prova escrita	Exercicis pràctics individuals/grupals No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Exercicis pràctics a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
TOTAL = 1	1			

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

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 10/06/2021 al 15/06/2021) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) o obertes de resposta breu i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtindre, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtindre en segona convocatòria serà de 5.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

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

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores...).

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

Bibliografia

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

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

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

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

UF 3. Gestió del personal (26 hores)

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

Criteris d'avaluació

1.1 Justifica la finalitat de la funció d'integració com a complementària de la funció d'organització.

1.2 Elabora manuals d'acollida del personal de nova incorporació.

1.3 Dissenya els períodes d'adaptació segons el lloc i la funció a desenvolupar.

1.4 Identifica les operacions i els processos més significatius que el personal de nova incorporació ha de desenvolupar.

- 1.5 Estableix els criteris d'avaluació del compliment professional i els resultats a aconseguir.
- 1.6 Aplica tècniques per a la comunicació intergrup al (delegació d'autoritat, iniciativa personal, creativitat i responsabilitat) com a mesura de motivació.

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

Criteris d'avaluació

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

Continguts

1. Integració del personal en l'estructura organitzativa:
 - 1.1 Definició i objectius de l'organització dels recursos humans.
 - 1.2 Disseny de programes d'adaptació.
 - 1.3 Manuals d'acollida del personal de nova incorporació.
 - 1.4 El manual d'operacions.
 - 1.5 Programes de formació.
 - 1.6 Tècniques de comunicació i de motivació adaptades a la integració del personal.
2. Direcció de personal:
 - 2.1 Lideratge: concepte, funcions i estils de lideratge.
 - 2.2 Identificació de les tècniques de direcció.
 - 2.3 Foment de la participació en l'aportació d'idees, opinions i suggeriments del personal de l'empresa.
 - 2.4 Motivació en l'entorn laboral: identificació i aplicacions. Factors que afavoreixen la motivació. Teories de la motivació.

2.5 Resolució de conflictes laborals de caràcter circumstancial: tipus de conflictes. Causes.

Fases de

desenvolupament dels conflictes. Vies de solució. Participació del grup.

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

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

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 3. Gestió del personal (26 hores)					
Activitats		RA	Continguts	Avaluació	
d'Ensenyament i Aprenentatge				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes magistrals		14h			
Descripció	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins l'estructura organitzativa de RRHH així com els diferents tipus de direcció/lideratge dins l'empresa turística.</i>	1 2	1.1 1.4 1.5 1.6 2.1 2.2 2.3 2.7	1 2	Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics inclosos dins l'estructura organitzativa del departament de RRHH així com els diferents tipus de direcció/lideratge dins l'empresa turística.
A2- Resolució d'exercicis		6 h			
Descripció	<i>Els alumnes realitzaran exercicis sobre estructures organitzatives dins dels allotjaments hotelers i extra hotelers; manuals d'acollida per a personal de nova incorporació...</i>	1	1.2 1.3	1.2 1.3	Es valorarà la comprensió de la part teòrica i la seva aplicació pràctica en supòsits que apropen l'alumne/a a la vida real.
A3- Cerca d'informació		6 h			

Descripció	Recerca de tècniques de motivació del personal, comunicació ascendent i descendent, resolució de conflictes laborals...	2	2.4	2.4	Es valorarà la capacitat de recerca d'informació, autonomia de l'alumne/a, comprensió de textos...
			2.5	2.5	
			2.6	2.6	

c) Metodologia de la unitat formativa

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

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

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

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

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

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

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

		baixa la nota final de la UF	baixa la nota final de la UF	
TOTAL = 1	1			

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Activitat 3	Observacions
RA2	Prova escrita	Exercici pràctic grupal (recerca d'informació sobre tècniques de motivació, resolució de conflictes...) No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Exercicis pràctics a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
TOTAL = 1	1			

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

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 10/06/2021 al 15/06/2021) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtenir, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtenir en segona convocatòria serà de 5.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

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

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores,...).

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

Bibliografia

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

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

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

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

CANVIS QUE ES PODEN PRODUIR A LA PROGRAMACIÓ EN FUNCIÓ DE L'EVOLUCIÓ DE LA PANDEMIA DEL COVID-19:

- Les activitats/ treballs individuals/ treballs grupals programats es duran a terme seguint la programació. L'únic que canviarà serà la manera en que aquests seran presentats. Al no poder-se exposar a l'aula davant els companys, els alumnes hauran de gravar una veu en off en cada diapositiva del *power point* explicant allò que considerin a fi de demostrar l'assoliment dels coneixements, habilitats i actituds apresos en la part teòrica.
- La prova escrita serà substituïda per un tipus test (formulari *google forms*) així com diverses activitats individuals (exercicis) a realitzar en un temps predeterminat.

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: CFGS d'Allotjaments Turístics	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Mòdul 9: Anglès	CODI: MP09
HORES TOTALS: 132 hores	HLLD: 0 hores

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP 9: Anglès (132+0 h)				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Anglès	132 + 0	132	21/09/20	19/06/21

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

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

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

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

La nota final es calcula mitjançant la següent fórmula:

$$QMP = 1,00 * UF1$$

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

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

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES.

UF 1. Anglès (132 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació

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

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica la idea principal del missatge.
- 1.2 Reconeix la finalitat de missatges auditiu pronunciats en llengua estàndard identificant l'estat d'ànim i el to dels parlants.
- 1.3 Extreu informació d'enregistraments en llengua estàndard relacionada amb la vida professional i quotidiana.
- 1.4 Identifica els punts de vista i les actituds dels parlants.
- 1.5 Identifica les idees principals de declaracions i missatges sobre temes concrets i abstractes, en llengua estàndard i amb un ritme normal.
- 1.6 Comprèn amb tot detall el que se li diu en llengua estàndard, fins i tot en un ambient amb soroll de fons.
- 1.7 Extreu les idees principals de conferències, xerrades, informes i altres presentacions professionals.
- 1.8 Pren consciència de la importància de comprendre globalment un missatge sense entendre'n tots els elements.

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

Criteris d'avaluació

- 2.1 Llegeix amb un alt grau d'independència, adaptant l'estil i la velocitat de la lectura a diferents textos i finalitats.
- 2.2 Interpreta, amb detall, textos extensos i de relativa complexitat, relacionats amb l'àmbit professional.
- 2.3 Relaciona el text amb l'àmbit del sector a què es refereix.
- 2.4 Identifica amb rapidesa el contingut i la importància de notícies, articles i informes sobre una àmplia sèrie de temes professionals i decideix si és oportuna una anàlisi més profunda.
- 2.5 Tradueix textos complexos utilitzant material de suport si cal.
- 2.6 Interpreta missatges tècnics rebuts per mitjans diversos: correu postal, fax, correu electrònic, entre d'altres.
- 2.7 Interpreta instruccions extenses i complexes relacionades amb l'àmbit professional.
- 2.8 Selecciona materials de consulta i diccionaris tècnics i utilitza suports de traducció tècnics i eines de traducció assistida o automatitzada de textos.

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

Criteris d'avaluació

- 3.1 Identifica els registres emprats per a l'emissió del missatge.
- 3.2 S'expressa amb fluïdesa, precisió i eficàcia sobre una àmplia sèrie de temes professionals o quotidians, marcant amb claredat la relació entre les idees.
- 3.3 Comunica espontàniament, adoptant un nivell de formalitat adequat a les circumstàncies.
- 3.4 Utilitza normes de protocol en presentacions formals i informals.
- 3.5 Utilitza correctament la terminologia de la professió.
- 3.6 Expressa i defensa punts de vista amb claredat, proporcionant explicacions i arguments adequats.
- 3.7 Descriu un procés de treball de la seva competència i en fa la seqüència corresponent.
- 3.8 Argumenta amb detall l'elecció d'una determinada opció o el procediment de treball escollit.
- 3.9 Sol·licita la reformulació del discurs o part del discurs quan cal.
- 3.10 Aplica fórmules d'interacció adients en situacions professionals variades.

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

Criteris d'avaluació

- 4.1 Redacta textos clars i detallats sobre una varietat de temes relacionats amb l'àmbit professional, sintetitzant i avaluant informació i arguments procedents de diverses fonts.
- 4.2 Organitza la informació amb correcció, precisió, coherència i cohesió, sol·licitant i/o facilitant informació de tipus general o detallada.
- 4.3 Redacta informes, destacant-ne els aspectes significatius i oferint-ne detalls rellevants que serveixin de suport.
- 4.4 Emplena documentació específica de l'àmbit professional.
- 4.5 Aplica les fórmules establertes i el vocabulari específic en la realització de documents.
- 4.6 Resumeix articles, notícies o informacions de l'àmbit professional, utilitzant un vocabulari ampli per evitar la repetició freqüent.
- 4.7 Extreu la informació essencial de manuals d'instruccions tècnics i d'altres documents escrits habituals en la professió.
- 4.8 Utilitza les fórmules de cortesia pròpies del document a elaborar.

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

Criteris d'avaluació

- 5.1 Defineix els trets més significatius dels costums i usos del sector professional en l'ús de la llengua estrangera.
- 5.2 Descriu els protocols i les normes de relació social propis del país on s'utilitza la llengua estrangera.
- 5.3 Identifica els valors i les creences propis de la comunitat on es parla la llengua estrangera.
- 5.4 Identifica els aspectes socioprofessionals propis del sector en qualsevol tipus de text i/o conversa.
- 5.5 Aplica els protocols i les normes de relació social propis del país on es parla la llengua estrangera.
- 5.6 Reconeix els marcadors lingüístics de la procedència regional.

Continguts

1. Comprensió de missatges orals:

- 1.1 Reconeixement de missatges professionals del sector i quotidians. Missatges directes, telefònics, radiofònics, enregistrats.
- 1.2 Terminologia específica del sector dels serveis turístics.
- 1.3 Idees principals i secundàries.
- 1.4 Diferents accents de la llengua oral.

2. Interpretació de missatges escrits:

- 2.1 Comprensió de missatges, textos, articles professionals i quotidians.
- 2.2 Suports convencionals: correu postal, fax, burofax, entre d'altres, i suports telemàtics: correu electrònic, telefonia mòbil, agenda electrònica, entre d'altres.
- 2.3 Terminologia específica dels serveis turístics.

3. Producció de missatges orals:

- 3.1 Registres emprats en l'emissió de missatges orals. Terminologia específica del sector turístic.
- 3.2 Manteniment i seguiment del discurs oral: utilització del torn de paraula, manteniment i cessió. Suport, demostració de la comprensió, petició d'aclariment i altres.
- 3.3 Expressió fònica, entonació i ritme.
- 3.4 Entonació com a recurs de cohesió del text oral: ús dels patrons d'entonació.
- 3.5 Marcadors lingüístics de protocol en l'àmbit professional i social, normes de cortesia i diferències de registre.

4. Emissió de textos escrits:

- 4.1 Compleció de documents professionals del sector i de la vida quotidiana.
- 4.2 Elaboració de textos professionals del sector i de la vida quotidiana.
- 4.3 Adequació del text al context comunicatiu.
- 4.4 Registre.
- 4.5 Selecció lèxica, selecció d'estructures sintàctiques i selecció de contingut rellevant.
- 4.6 Coherència en el desenvolupament del text.

5. Coneixement de l'entorn sociocultural i professional:

- 5.1 Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països on s'utilitza la llengua anglesa.
- 5.2 Valoració de les normes socioculturals i protocol·làries en les relacions internacionals.
- 5.3 Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socioprofessional per tal de projectar una bona imatge de l'empresa.
- 5.4 Reconeixement de la llengua estrangera per aprofundir en coneixements que resultin d'interès al llarg de la vida personal i professional.
- 5.5 Ús de registres adequats segons el context de la comunicació, l'interlocutor i la intenció dels interlocutors.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

NF1.- Anglès (132 h)							
Activitats					Avaluació		
d'Ensenyament i Aprenentatge			RA	Continguts	CA	Instruments d'Avaluació	
A1- Practical lectures			13 h	1 - 5	1 - 5	5	Continguts inclosos als exàmens de cada trimestre.
Descripció	<i>El professor explica els conceptes lingüístics donant exemples de la seva utilització per part de la comunitat de parla anglesa en el context indicat.</i>						
A2 – Interactive classes			6 h	1 - 5	1 – 5	5	Continguts inclosos als exàmens de cada trimestre.
Descripció	<i>El professor interactua amb els alumnes amb la finalitat d'explicar i aclarir conceptes lingüístics, socioculturals i professionals.</i>						
A3 – Exercise completion			30 h	1 - 4	4	4	Continguts inclosos als exàmens de cada trimestre i tasques a fer a casa com deures.
Descripció	<i>Els alumnes practiquen els corresponents exercicis gramaticals i lingüístics, a més de documents relacionats amb el món del turisme.</i>						
A4 – Speaking activities			15 h	3 & 5	3	3, 5.5	Presentacions i <i>role-plays</i> fets a llarg del curs.
Descripció	<i>Pràctiques d'activitats orals sobre temes relacionats amb el sector del turisme.</i>						
A5 – Listening comprehension activities			15 h		1	1, 5.5	

Descripció	<i>Els alumnes practiquen diversos tipus d'exercicis de compressió oral.</i>	1 & 5			Activitat de compressió oral que forma part dels exàmens trimestrals.
A6 – Reading Comprehension activities		15 h			
Descripció	<i>Els alumnes practiquen diversos tipus d'exercicis de comprensió escrita.</i>	2 & 5	2	2	Activitat de compressió escrita que forma part dels exàmens trimestrals.
A7 – Pronunciation		6 h			
Descripció	Es faran diferents tipus d'exercicis per millorar la pronunciació.	3 & 5	3	1	Apreciació de la pronunciació del alumne a les activitat d'expressió oral realitzades a llarg del curs.

c) Metodologia de la unitat formativa

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

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

Per la avaluació continuada s'utilitzarà la següent equació:

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

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

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

Nota final Curs (\bar{x}) = (T1 + T2 + T3) / 3

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

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

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

Bibliografia

Peter Strutt. *English for International Tourism. Intermediate.* Pearson. 2013.

Mann, Malcom & Taylore-Knowles, Steve. *Destination B1.* MacMillan.

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

Webgrafia

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

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

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

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