

BACHILLERATO TÉCNICO EN SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

1. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO

Denominación: Servicios de Alojamiento

Familia Profesional: Turismo y Hostelería

Nivel: 3_Bachiller Técnico

Código: TUH002_3

2. PERFIL PROFESIONAL

Competencia General

Realizar los servicios de comercialización, reservas, recepción y ama de llaves en las organizaciones de alojamiento, especialmente los turísticos y Eco-alojamiento, cumpliendo con las políticas establecidas por la organización, normas de calidad, satisfacción al cliente, seguridad, higiene y protección ambiental, comunicándose en lengua española y extranjera.

Unidades de Competencia

UC_021_3: Comercializar los servicios de alojamiento.

UC_022_3: Realizar las actividades de reservas en una organización de alojamiento.

UC_023_3: Realizar las actividades propias de la recepción en una organización de alojamiento, cumpliendo con las normas de calidad, satisfacción y servicio al cliente.

UC_024_3: Gestionar y comercializar los servicios de Eco-alojamiento bajo normas de seguridad, higiene, protección ambiental y participación comunitaria.

UC_025_3: Gestionar los servicios de ama de llaves cumpliendo con los estándares de calidad y atención al cliente.

UC_016_3: Comunicarse en inglés en actividades de turismo y hostelería.

UC_017_3: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés en actividades de turismo y hostelería.

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas organizaciones, públicas o privadas, del sector turístico y hotelero. Ejerce sus funciones como personal de contacto con los usuarios del servicio o en puestos de gestión supervisados, dependiendo del tamaño y de la complejidad de la estructura en que se integra. En pequeños establecimientos del sector puede desarrollar su actividad con cierta autonomía, en el departamento de recepción, gestión de reservas, entre otros.

Sectores Productivos

Desarrolla su actividad principalmente en el sector de hostelería y especialmente en el subsector de alojamiento turístico, en establecimientos tales como: hoteles, apartamentos turísticos, cabañas, villas privadas, propiedades de tiempo compartido, campamentos, cruceros y casas de retiro. Así como también en servicios sociales en cuyo marco se engloban determinados tipos de alojamientos como son: clínicas y hospitales, residencias de estudiantes, hogares de ancianos, orfanatos, entre otros.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

- Referente Internacional (Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO) 2008):
 - 4223 Telefonistas.
 - 4224 Recepcionistas de hoteles.

- 4225 Empleados de ventanillas de informaciones.
- 4226 Recepcionista (general).
- 5151 Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos.
- 5153 Conserjes.
- Otras ocupaciones
 - Recepcionista de hotel.
 - *Concierge*.
 - Operadores de teléfonos y servicio al cliente.
 - Ama de llaves.
 - Representantes de ventas.
 - Representantes de reservas.

3. FORMACIÓN ASOCIADA AL TÍTULO

PLAN DE ESTUDIOS

Las asignaturas y módulos formativos que conforman el Plan de Estudio del Bachillerato Técnico en Servicios de Alojamiento, se especifican a continuación:

MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA

MF_021_3: Comercialización de servicios de alojamiento.

MF_022_3: Operación de reservas.

MF_023_3: Recepción.

MF_024_3: Eco-alojamiento.

MF_025_3: Servicios de ama de llaves.

MF_016_3: Inglés en actividades de turismo y hostelería.

MF_017_3: Segunda lengua extranjera en actividades de turismo y hostelería.

MF_028_3: Formación en centros de trabajo.

MÓDULOS COMUNES

MF_002_3: Ofimática

MF_004_3: Emprendimiento

MF_006_3: Formación y Orientación Laboral

ASIGNATURAS

Lengua Española

Matemática

Ciencias Sociales

Ciencias de la Naturaleza

Formación Integral Humana y Religiosa

Educación Física

Educación Artística

Lenguas Extranjeras (Inglés)

Inglés Técnico

4. PERFIL PROFESIONAL DEL(DE LA) DOCENTE DE LOS MÓDULOS FORMATIVOS

5. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

6. CRÉDITOS

COMISIÓN TÉCNICA COORDINADORA GENERAL

GRUPO DE TRABAJO DE LA FAMILIA PROFESIONAL TURISMO Y HOSTELERÍA

**ORGANIZACIONES QUE HAN PARTICIPADO EN LA VALIDACIÓN EXTERNA DE LOS TÍTULOS DE LA
FAMILIA PROFESIONAL TURISMO Y HOSTELERÍA**

UNIDADES DE COMPETENCIA

Unidad de Competencia 1: Comercializar los servicios de alojamiento.			
Código	UC_021_3	Nivel: 3	Familia Profesional: Turismo y Hostelería
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)		
EC1.1: Aplicar estrategias de relaciones públicas en los diferentes tipos de organizaciones de alojamientos, para dar a conocer su imagen, en el ámbito interno, externo, nacional e internacional y cumpliendo con los lineamientos establecidos.	CR1.1.1 Elabora el plan de organización a través del plan de acción. CR1.1.2 Promociona una imagen corporativa de la organización aplicando los elementos gráficos, el lenguaje corporativo, la visión y proyección del eslogan y material publicitario requerido. CR1.1.3 Aplica las normas y las estrategias de relaciones públicas, obteniendo los resultados diseñados por la organización. CR1.1.4 Proyecta la imagen corporativa a través de las relaciones profesionales establecidas con el personal interno, los clientes, proveedores, huéspedes y las compañías relacionadas. CR1.1.5 Identifica y preserva las alianzas con clientes individuales y corporativos para proyección de la marca, mediante cocteles, ruedas de prensa, publicaciones no pagadas, reseñas, eventos sociales y visitas a ferias.		
EC1.2: Realizar la gestión comercial de la empresa de alojamiento, para lograr los objetivos de un porcentaje óptimo de ocupación y cumpliendo con la política preestablecida.	CR1.2.1 Organiza y facilita la información necesaria sobre los productos de la organización y sus características, de manera que estén disponibles para los clientes y cumpliendo con la política establecida. CR1.2.2 Identifica las herramientas de ventas y las actividades del ciclo comercial. CR1.2.3 Aplica el cuadro de tarifa tomando en cuenta la temporada, las competencias, la tasa de cambio y la calidad del producto. CR1.2.4 Procesa contratos de preventas de alojamiento de habitaciones, villas y condominios, aplicando las estrategias preestablecidas y tomando en cuenta la protección de la organización y del cliente. CR1.2.5 Maneja y procesa las informaciones relativas a la gestión de reservas, mediante los diferentes motores de búsqueda contratados por el departamento comercial.		
EC1.3: Realizar las ventas de servicios de alojamiento y complementarios, tanto interno como externo, según las normas, las estrategias y los lineamientos establecidos por la organización.	CR1.3.1 Maneja los equipos de oficina y comunicación propios de la organización. CR1.3.2 Ejecuta la estrategia definida por el departamento comercial y las relaciones públicas de acuerdo al segmento de mercado asignado. CR1.3.3 Aplica las técnicas de ventas de los servicios de alojamientos y complementarios elaborando propuestas comerciales e individuales, a través de participación en ferias como expositores, en promociones, ofertas y visitas a clientes potenciales. CR1.3.4 Procesa y cierra los contratos de ventas de acuerdo a los lineamientos establecidos por la organización. CR1.3.5 Aplica las normas de protocolo del establecimiento en la atención al cliente. CR1.3.6 Vende e informa sobre los puntos de ventas de la organización incluyendo habitaciones, servicios de A&B, excursiones, rentas y cualquier servicio adicional interno o externo ofrecido.		
EC1.4: Atender las	CR1.4.1 Satisface los deseos del cliente atendiendo sus necesidades y		

peticiones, los conflictos y las quejas planteadas por los clientes, aplicando las técnicas de comunicación efectiva para facilitarles el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.	respetando las normas internas del establecimiento. CR1.4.2 Atiende las peticiones, quejas o reclamaciones de los clientes con amabilidad, eficacia y discreción, anotándolas por escrito, tomando las medidas oportunas para su resolución y cumpliendo con la normativa vigente. CR1.4.3 Comunica sobre los servicios prestados al cliente a los departamentos implicados y al personal dependiente para una mejor interacción. CR1.4.4 Utiliza una comunicación fluida con el cliente para una mayor interacción y comprensión.
---	--

Contexto Profesional

Medios de producción:

Equipos informáticos: impresora, redes, programas informáticos y de gestión hotelera. Fotocopiadora, sistema de autorización de crédito y débito, calculadora, sistema de seguridad, cámara digital, escáner, data show, acceso a internet, redes sociales, códigos QR.

Productos y resultados:

Planes de trabajo periódicos para la prestación de los servicios de comercialización. Ventas de servicios. Atención y resolución, en el marco de su responsabilidad, de peticiones, conflictos y quejas planteadas por los clientes. Aplicación de normas de protocolo. Información de gestión para la dirección del establecimiento.

Información utilizada o generada

Información interna y externa que incidan en el establecimiento, *tour* operadores, clientes, reservas, cuentas, caja, inventario de habitaciones, ofertas, tarifarios, requerimientos. Situaciones climáticas generales y políticas. Estándares de la marca.

Unidad de Competencia 2: Realizar las actividades de reservas en una organización de alojamiento.

Código	UC_022_3	Nivel: 3	Familia Profesional: Turismo y Hostelería
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)		
EC2.1: Realizar la gestión de los procedimientos de reservas de la organización de alojamiento, para optimizar las ventas de habitaciones y otros servicios, cumpliendo con los estándares de calidad, la política comercial y las normas de servicio al cliente.	CR2.1.1 Aplica la política comercial de la organización de alojamiento, su reglamentación, sus tarifas y ofertas. CR2.1.2. Efectúa la gestión de reservas de la organización de alojamiento, logrando optimizar la ocupación según las temporadas, los tipos de clientes y requisitos. CR2.1.3 Maneja los formularios y la documentación de reservas de forma manual y computarizada, cumpliendo con los requerimientos de control y calidad. CR2.1.4 Procesa las informaciones relativas a la gestión de reservas, obteniendo conclusiones operativas de previsión de ocupación, clientes no presentados, datos de organizaciones y clientes, garantías, requerimientos especiales, entre otros, y hacerlas llegar a los departamentos y/o al personal implicado. CR2.1.5 Atiende las peticiones, los conflictos y las quejas planteadas por los clientes, directamente o a través de recepción, respetando las normas internas de la organización. CR2.1.6 Maneja adecuadamente los procedimientos y las políticas de gestión de los diferentes tipos de reservas, incluyendo las provenientes de los motores de búsqueda virtuales.		

EC2.2: Ejecutar adecuadamente las operaciones de oficina, para ofrecer un servicio de calidad a los clientes.	CR2.2.1 Maneja las operaciones de oficina incluyendo el uso del teléfono, las técnicas de ventas por teléfono y las responsabilidades administrativas del puesto, aplicando con destreza las técnicas de comunicación en el servicio al cliente. CR2.2.2 Maneja adecuadamente las técnicas de ventas ofreciendo un servicio de calidad a los usuarios. CR2.2.3 Completa y analiza reportes, formularios y evaluaciones de clientes, cumpliendo con las políticas establecidas por la organización. CR2.2.4 Redacta y envía las correspondencias externas, incluyendo confirmaciones, recibos de pagos, paquetes de información, folletos y correspondencias a clientes, cumpliendo con las normas establecidas. CR2.2.5 Usa de manera adecuada la información interna, incluyendo bitácora, memos e intranet, según la política establecida.
EC19.3: Procesar los pagos anticipados, los depósitos y las garantías de los servicios reservados por los clientes de manera profesional y precisa, generando confianza en los clientes.	CR2.3.1 Solicita información al cliente relacionada con la forma de pago, la estadía, la cantidad de personas, aplicando las normas de servicio al cliente y las políticas establecidas por la organización. CR2.3.2 Cumple con las políticas de pagos, reembolsos y cancelaciones de garantías establecidas por los establecimientos, según las normas y la política establecida. CR2.3.3 Procesa los pagos realizados a través de tarjetas de créditos y débitos, en efectivo, con tarjetas vía telefónica, <i>voucher</i> (comprobante de pago), certificados, cheques, cheques de viajeros, los directos y las transferencias, cumpliendo con las políticas establecidas por la organización. CR2.3.4 Maneja los casos de reservas realizadas con tarjetas de créditos robadas, informándolo a los superiores y a los departamentos implicados, cumpliendo con las políticas establecidas por la organización.
Contexto Profesional	
<u>Medios de producción:</u> Equipos informáticos: impresora, redes, programas informáticos y de gestión hotelera. Fotocopiadora, sistema de autorización de crédito y débito, calculadora, sistema de seguridad, cámara digital, escáner, data show, acceso a internet, redes sociales, códigos QR. <u>Productos y resultados:</u> Listados de llegadas de clientes, proyección de ocupación, de ingresos, maximización de resultados de ocupación del inventario, generar información para los programas de fidelización de clientes. <u>Información utilizada o generada:</u> Información de operadores, clientes, reservas, cuentas, caja, inventario de habitaciones, ofertas, tarifarios y requerimientos. Estándares de la marca.	

Unidad de Competencia 3: Realizar las actividades propias de la recepción en una organización de alojamiento, cumpliendo con las normas de calidad, satisfacción y servicio al cliente.			
Código	UC_023_3	Nivel: 3	Familia Profesional: Turismo y Hostelería
Elementos de Competencia (EC)		Criterios de Realización (CR)	
EC3.1: Ofrecer el servicio de registro (<i>check-in</i>), para legalizar el alojamiento,		CR3.1.1 Utiliza el sistema de gestión para la disponibilidad de habitaciones y las pre-asignan atendiendo a las características de la reserva y las tarifas. CR3.1.2 Verifica la información de reserva y elabora las tarjetas de pre-registro de clientes y aplica las garantías correspondientes, según las	

orientando y detallando los servicios brindados por la organización y cumpliendo con las normas de calidad, satisfacción y servicio al cliente.	normas establecidas por la organización. CR3.1.3 Confirma el estatus de las habitaciones con el departamento de ama de llaves, verificando las llegadas del día, las habitaciones ocupadas, bloqueadas, las salidas; y reporta las anomalías detectadas a los departamentos correspondientes. CR3.1.4 Recibe y da la bienvenida al cliente ofreciendo la información básica general de la organización al momento del registro y sugiere otras categorías de habitaciones, cuando sea necesario. CR3.1.5 Realiza el registro de llegada del cliente repitente, VIP y grupos, completando los datos de las tarjetas de llegada, atendiendo los requerimientos de servicios que requiera, determinando y procesando el método de pago al momento de su llegada y siguiendo el protocolo establecido. CR3.1.6 Realiza la entrega de llave de habitación al cliente, deseándole una buena estadía, ofreciéndole la información general y pertinente de la organización y cumpliendo con los procesos establecidos. CR3.1.7 Utiliza la asistencia de los botones o <i>bell boys</i>, asegurándose que completen el proceso de entrega de la habitación al huésped y ofrezcan la información del funcionamiento de la habitación, según las normas establecidas.
EC3.2: Realizar las operaciones de salida del cliente (<i>check-out</i>), cumpliendo con las normas de control y calidad establecidas por la organización.	CR3.2.1 Examina la lista de salidas del día, separando las cuentas individuales de los huéspedes, según los procedimientos preestablecidos. CR3.2.2 Solicita y registra los últimos consumos del huésped a los diferentes departamentos y certifica todos los valores cargados en la cuenta, antes de que se presente el huésped. CR3.2.3 Realiza el proceso de salida del huésped: - Confirmando con ama de llaves el estatus de la habitación. - Cerrando la cuenta del cliente, recibiendo el pago correspondiente y/o imprimiendo la factura para la firma y posterior proceso de cuentas por cobrar. CR3.2.4 Procesa las informaciones, los formularios y los equipos relativos a los servicios de salida del cliente, cumpliendo con las políticas establecidas por la organización.
EC3.3: Apoyar en el área de servicio al cliente en la asistencia de informaciones, solicitud de excursiones y cualquier servicio adicional interno o externo que requiera, cumpliendo con las normas de cortesía y atención establecidas.	CR3.3.1 Emplea una comunicación efectiva y espontánea con los clientes, en las diferentes lenguas extranjeras, utilizando un vocabulario propio de su ámbito profesional. CR3.3.2 Describe los atractivos del destino en el que está la organización de alojamiento, transmitiendo con entusiasmo sus bondades, destacando los eventos y las actividades de la vida diaria de la zona y del país, asumiendo las funciones de servicio al cliente, si no existiera esta área. CR3.3.3 Asiste a los clientes en sus necesidades de transportación, cumpliendo con las normas establecidas. CR3.3.4 Procesa las inquietudes y quejas y da seguimiento a la solución de las mismas, según los criterios establecidos por la organización.
EC3.4: Procesar las transacciones financieras de la cuenta del cliente, de manera	CR3.4.1 Aplica cargos a la cuenta del cliente en el sistema contable, según los criterios establecidos por la organización. CR3.4.2 Transfiere cargos a cuentas por cobrar de los clientes y cobra los servicios adquiridos, aplicando la normativa vigente y el protocolo

precisa y actualizada.	establecido. CR3.4.3 Realiza el desembolso de caja en caso de que aplique, aplicando la normativa establecida por la organización. CR3.4.4 Utiliza los medios electrónicos para cobros a través de tarjetas de crédito, créditos corporativos y todos los medios aprobados por la organización, aplicando la normativa vigente y el protocolo establecido. CR3.4.5 Guarda y custodia el acceso a las cajas de seguridad, la caja de recepción, las llaves, los códigos, las firmas, los documentos y todos los valores e información que maneja la organización de alojamiento, aplicando la normativa vigente y el protocolo establecido. CR3.4.6 Aplica las políticas y el procedimiento para el cambio de monedas extranjeras de acuerdo a las tasas vigentes.
Contexto Profesional	
<u>Medios de producción:</u> Equipos informáticos: impresora, redes, programas informáticos y de gestión hotelera. Fotocopiadora, sistema de autorización de crédito y débito, calculadora, sistema de seguridad, cámara digital, escáner, data show, acceso a internet, redes sociales, códigos QR. <u>Productos y resultados:</u> Mantiene actualizado el estatus del inventario de habitaciones, maximiza las ventas de las áreas de servicio del hotel, asiste y ofrece servicio al cliente durante su estadía. <u>Información utilizada o generada:</u> Información de operadores, clientes, reservas, cuentas, caja, inventario de habitaciones, ocupación del hotel, ofertas, tarifarios, y requerimientos. Estándares de la marca.	

Unidad de Competencia 4: Gestionar y comercializar los servicios Eco-alojamiento bajo normas de seguridad, higiene, protección ambiental y participación comunitaria.			
Código	UC_024_3	Nivel: 3	Familia profesional: Turismo y Hostelería
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)		
EC4.1: Gestionar las actividades habituales de la reservación, recepción y comercialización en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales, desde la reserva a la salida del cliente, tramitando y gestionando la documentación necesaria, de acuerdo a los procedimientos establecidos.	CR4.1.1 Dispone de la documentación propia del servicio de recepción y conserjería, como el registro y la ficha de clientes, los cuestionarios de satisfacción, para conseguir una adecuada prestación del servicio. CR4.1.2 Verifica el estado de reservas de los servicios y su disponibilidad, utilizando los recursos disponibles. CR4.1.3 Controla la asignación de las habitaciones y/o camas, tomando en cuenta la accesibilidad y la optimización del espacio destinado al alojamiento. CR4.1.4 Mantiene la confidencialidad en todo momento y ante cualquier demanda o atención prestada a un cliente, actuando con diligencia y absoluta discreción, de acuerdo con las normativas vigentes. CR4.1.5 Aplica e informa sobre las normas de higiene, garantizando la seguridad, salubridad y operación de las actividades de alojamiento sostenible. CR4.1.6 Realiza la comercialización de alojamientos de turismo sostenible, cumpliendo con los lineamientos establecidos por la organización.		
EC4.2: Promover la participación en las actividades	CR4.2.1 Aplica las políticas y los procedimientos establecidos para la utilización adecuada de los recursos naturales en la organización de alojamiento.		

comunitarias, culturales, sociales, en la protección de los recursos del entorno.	CR4.2.2 Utiliza y controla adecuadamente los productos que apoyen la conservación del medio ambiente. CR4.2.3 Aprovecha los beneficios, las particularidades y las potencialidades propias del ambiente natural, cultural, social, integrando la comunidad a la que pertenece en las actividades económicas de la organización. CR4.2.4 Apoya el uso adecuado de los recursos disponibles (energía, agua, materiales reciclables, entre otros). CR4.2.5 Preserva los recursos ambientales escasos de su localidad.
EC4.3: Aplicar las normas de seguridad, higiene y protección para alojamientos sostenibles, de acuerdo a los sistemas y protocolos de la gestión ambiental.	CR4.3.1 Maneja los distintos tipos de residuos o desperdicios, siguiendo los procedimientos establecidos. CR4.3.2 Contribuye al ahorro de energía, agua y de los recursos que utiliza como parte de sus labores. CR4.3.3 Reduce la producción de desechos, las cantidades de productos consumidos y promueve la reutilización o el reciclaje de recursos, siempre que sea posible. CR4.3.4 Contribuye en la utilización de los recursos disponibles para el aprovechamiento de la energía renovable y para la reducción de la contaminación ambiental.
Contexto Profesional	
<u>Medios de producción:</u> Equipo personal de higiene. Equipos de protección individual. Medios de limpieza y aseo personal. Equipos de limpieza, desinfección y desinsectación de instalaciones. Sistemas de limpieza, desinfección y esterilización de equipos. Elementos de aviso y señalización. Equipos de depuración y evacuación de residuos. Dispositivos y señalizaciones generales y equipos de emergencia. Legislación aplicada. Documentación de diferentes organismos y administraciones públicas. Protocolos de Sistema de Gestión Ambiental. <u>Productos y resultados:</u> Garantía de seguridad y salubridad de las actividades de hotelería. Instalaciones y equipos limpios, desinfectados y en estado operativo. Residuos en condiciones de ser vertidos o evacuados. Medidas de protección ambiental aplicadas. Ahorro de energía, agua y reducción de consumos. Reciclaje, reutilización y reducción de residuos. Propuesta de medidas correctivas. Formación de personal. Información a clientes y proveedores. Participación comunitaria en el servicio de alojamiento y niveles de satisfacción al turista. <u>Información utilizada o generada:</u> Manuales de utilización de equipos. Manuales de procedimiento, permisos e instrucciones de trabajo. Señalizaciones de limpieza. Normativa higiénico-sanitaria. Normativa y planes de seguridad y emergencia. Descripción de los procesos productivos. Inventario y caracterización de las fuentes contaminantes. Información sobre los productos y las materias primas de consumo habitual en hostelería. Instrucciones de operación de los tratamientos de residuos o las emisiones a la atmósfera.	

Unidad de Competencia 5: Gestionar los servicios de ama de llaves cumpliendo con los estándares de calidad y atención al cliente.			
Código	UC_025_3	Nivel: 3	Familia Profesional: Turismo y Hostelería
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)		
EC5.1: Gestionar el servicio sistemático de puesta a punto de las	CR5.1.1 Verifica la organización del área asignada de trabajo de acuerdo a los estándares establecidos. CR5.1.2 Controla el abastecimiento correcto de todos los materiales, las		

habitaciones, áreas públicas, operacionales y oficinas, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.	herramientas y los equipos necesarios para la jornada de trabajo. CR5.1.3 Inspecciona la limpieza de las diferentes superficies y el mobiliario, las paredes y los pisos de las habitaciones, las áreas públicas, operacionales y oficinas de la organización de alojamiento, cumpliendo con las normas y políticas establecidas. CR5.1.4 Reporta las novedades (averías, solicitudes y quejas, situaciones especiales, objetos encontrados, entre otros), siguiendo los procedimientos establecidos. CR5.1.5 Atiende las solicitudes de huéspedes (camas, lencerías, amenidades, cunas, utensilios, equipos, entre otros), cumpliendo con las normas y políticas establecidas.
EC5.2: Controlar el servicio de asistencia técnica y operativa del área de lavandería, según los estándares de calidad y los procedimientos establecidos.	CR5.2.1 Ejecuta los procedimientos para el servicio de lavandería a huéspedes, retirando y regresando las prendas de las habitaciones y cumpliendo con las normas de seguridad e higiene establecidas. CR5.2.2 Ejecuta los procedimientos necesarios para valorar económicamente la existencia, pérdida y reposición de lencerías, los productos químicos y equipos de lavandería, de acuerdo a las normas establecidas. CR5.2.3 Realiza la clasificación de las ropas por lotes, bajo supervisión, atendiendo las características y recomendaciones descritas en su etiqueta, grado de suciedad, necesidades especiales de desinfección o esterilización y, en su caso, existencia de manchas que precisen seguir procesos de lavado diferentes o tratamientos especiales. CR5.2.4 Prepara y programa las máquinas que se utilicen en las operaciones de lavado y escurrido de las ropas, atendiendo a sus características y de acuerdo a las instrucciones recibidas. CR5.2.5 Ejecuta las distintas fases de lavado, garantizando la limpieza, la esterilización y el aroma, según lo requiera cada caso. CR5.2.6 Seca y examina las ropas, siguiendo las instrucciones y los criterios de calidad, según las normativas del establecimiento. CR5.2.7 Actúa de manera responsable, ante rupturas y anomalías generadas durante el proceso, en el marco de su responsabilidad, en el mínimo plazo de tiempo, informando de ello a sus superiores.
EC5.3: Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud, que afecten a su puesto de trabajo y al proceso, en las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y medio ambientales.	CR5.3.1 Aplica las normas vigentes y el plan de seguridad e higiene del que disponga la organización, realizando acciones preventivas, según las medidas establecidas. CR5.3.2 Identifica los equipos de protección individual y los medios de seguridad para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de acuerdo a las normas establecidas. CR5.3.4 Mantiene las zonas de trabajo de su responsabilidad en condiciones de limpieza, orden y seguridad, de acuerdo a las normas establecidas. CR5.3.5 Manipula los productos químicos con criterios de seguridad, caducidad, orden de consumo y protección medioambiental, conforme a lo indicado en su etiqueta.
Contexto Profesional	
<u>Medios de producción:</u>	
Productos químicos, lencería, amenidades, utensilios y equipos de limpieza, personal, equipos de	

comunicación, custodia de llaves y accesos, manejo de objetos perdidos. Programas informáticos específicos del departamento de pisos. Elementos de acceso a las habitaciones. Instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento de pisos. Equipos e instrumentos de seguridad. Botiquín.

Productos y resultados:

Habitaciones, muebles y espacios limpios y listos para ser utilizados en todo momento por los clientes. Organización del espacio físico del área. Información interna referente a las políticas y los programas de la organización y a los procesos, procedimientos y métodos de operación. Entrega en el tiempo prometido de la lencería a ama de llaves, de manera tal que se entregue limpia y doblada, de acuerdo al estándar y la lista para el uso de la camarera en las habitaciones correspondientes. Mantiene de acuerdo a las fichas de los equipos la maquinaria del departamento. Reporta el rendimiento de los químicos utilizados en su labor y sus costos.

Información utilizada o generada:

Reportes de estatus de habitaciones, *in house*, salidas y llegadas previstas, mantenimiento, solicitud de reparación, reporte de incidentales, ruptura y pérdidas por clientes para cargos a recepción, seguridad hotelera, objetos perdidos. Informe de ingresos y costos. Listado de ocupación de la propiedad. Manuales o instrucciones de funcionamiento, limpieza y conservación de la maquinaria. Manuales de técnicas de limpieza. Normas de uso, aplicación y toxicidad de los productos químicos utilizados en el lavado, blanqueado y secado de la ropa.

Unidad de Competencia 6: Comunicarse en inglés en actividades de turismo y hostelería.		
Código: UC_016_3	Nivel: 3	Familia Profesional: Turismo y Hostelería
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)	
EC6.1: Interpretar la información oral en inglés, emitida en un registro estándar, en el ámbito de las actividades de turismo y hostelería, con el objeto de prestar un servicio adecuado e intercambiar información con otros profesionales de su sector, clientes y proveedores.	CR6.1.1 Interpreta con precisión las peticiones informativas formuladas por los clientes en inglés y de forma oral, ya sea de manera presencial, telefónica o a través de otros medios. CR6.1.2 Participa en comunicaciones orales en inglés con los clientes de su ámbito profesional, usando recursos como la escucha activa y la atención a elementos paralingüísticos para una mejor comprensión e interacción en las mismas. CR6.1.3 Interpreta sin dificultad la expresión oral en inglés del cliente sobre asuntos referidos a situaciones del ámbito profesional, tales como: - Saludo y despedida del cliente. - Prestación del servicio. - Petición de facturación e información de sistemas de cobro. - Comunicación de una queja o reclamación. - Solicitud de información variada por parte del cliente o profesional del sector. - Promoción de un establecimiento o evento entre clientes actuales y potenciales. - Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia. CR6.1.4 Identifica los aspectos principales contenidos en un discurso oral, mantenido entre dos o más hablantes que emplean un registro estándar, para interpretar los intereses de los clientes. CR6.1.5 Interpreta los elementos técnicos contenidos en intercambios verbales, presenciales o realizados a través de otros medios, con	

	profesionales de su campo de actividad. CR6.1.6 Comprende las informaciones y opiniones emitidas de forma oral a través de los medios de comunicación sobre temas relacionados con la actividad profesional. CR6.1.7 Comprende en el idioma inglés las alertas del protocolo de seguridad enfocadas a la preservación de la vida y los bienes (ej. fuego, terremoto, tsunami, conflictos, emergencias médicas, etc.), expresadas oralmente. CR6.1.8 Interpreta mensajes orales en inglés atendiendo a los condicionantes que puedan afectar, tales como: - Comunicación formal o informal. - Canal de comunicación (presencial, telefónico u otros medios). - Costumbres en el uso de la lengua. - Número y características de los interlocutores, etc.
EC6.2: Producir información oral en inglés, clara y coherente, en situaciones habituales del contexto profesional de la actividad de turismo y hostelería, de modo que se mejore la prestación del servicio y se potencie la materialización de futuras ventas.	CR6.2.1 Responde correctamente a las peticiones informativas formuladas por los clientes en inglés y de forma oral, ya sea de manera presencial, telefónica o a través de otros medios. CR6.2.2 Adecúa las comunicaciones orales, telefónicas o presenciales al registro -formal o informal- y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua –normas de cortesía, culturales u otras-. CR6.2.3 Utiliza adecuadamente las fórmulas comunicativas básicas establecidas y usuales en inglés, referidas al ámbito profesional, para dar información al cliente o solicitarla del mismo. CR6.2.4 Realiza de forma fluida, clara y coherente intervenciones orales no complejas, en situaciones características de la actividad profesional, tales como: salutación y despedida del cliente, prestación del servicio, facturación y cobro, resolución de reclamaciones y quejas, respuesta a la solicitud de información variada por parte del cliente o profesional del sector, promoción de un establecimiento o evento entre clientes actuales y potenciales, y asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia. CR6.2.5 Atiende con prontitud y eficiencia las demandas de información, expresadas en inglés por parte de los clientes, en situaciones profesionales predecibles. CR6.2.6 Realiza de forma fluida, clara y coherente intervenciones orales informales y sencillas sobre temática variada –experiencias personales, profesionales, temas de actualidad y otros-. CR6.2.7 Da respuesta con la diligencia requerida a las dudas, incidencias o reclamaciones formuladas por los usuarios. CR6.2.8 Produce de forma fluida y precisa la comunicación oral con clientes y otros profesionales de su campo de actividad, empleando la terminología propia de su ámbito profesional.
EC6.3: Interpretar documentación profesional y técnica escrita en inglés, en un registro estándar y de complejidad reducida,	CR6.3.1 Interpreta correctamente la información escrita en inglés con vocabulario y términos técnicos propios de su ámbito profesional, siendo esta presentada en distintos formatos –informe, carta, fax, mensaje, correo electrónico, publicidad, etc.-, usando para ello la lectura comprensiva. CR6.3.2 Interpreta satisfactoriamente la información escrita en inglés en

relacionada con el ámbito correspondiente a la actividad de turismo y hostelería, obteniendo informaciones globales y específicas para llevar a cabo las acciones oportunas.	ámbitos tales como: - Prestación del servicio. - Consulta normativa. - Manuales de maquinaria, equipamiento o utensilios. - Quejas y reclamaciones. - Comentarios y sugerencias sobre el servicio recibido. CR6.3.3 Detecta, interpreta, sintetiza, y, si procede, utiliza adecuadamente las informaciones relevantes de textos redactados en inglés, relacionados con el área de trabajo. CR6.3.4 Utiliza adecuadamente la información procedente de herramientas manuales o informáticas, aplicando criterios de contextualización y de coherencia. CR6.3.5 Interpreta en el idioma inglés las alertas del protocolo de seguridad enfocadas a la preservación de la vida y los bienes (ej. fuego, terremoto, tsunami, conflictos, emergencias médicas, etc.) expresadas por escrito. CR6.3.6 Interpreta mensajes y documentos escritos en inglés atendiendo a los condicionantes que puedan afectar, tales como: - Comunicación formal o informal. - El canal de comunicación. - Costumbres en el uso de la lengua. - Impresión de baja calidad.
EC6.4: Elaborar documentación escrita en inglés, clara y coherente, en el ámbito de la actividad turística y hostelera, con el objeto de prestar un servicio adecuado e intercambiar información con otros profesionales de su sector, clientes y proveedores.	CR6.4.1 Cumplimenta formularios y documentos escritos en inglés – informes, cartas, faxes, mensajes, correos electrónicos, notas, etc.-, ajustándose a criterios de corrección léxica, gramatical y semántica, en situaciones propias del ámbito profesional, tales como: - Información propia de la prestación del servicio. - Información variada solicitada por el cliente o profesional del sector. - Resolución de quejas y reclamaciones por escrito. CR6.4.2 Elabora los documentos escritos en inglés con coherencia discursiva y corrección estructural, haciendo uso de la terminología técnica del ámbito profesional. CR6.4.3 Adecúa la información elaborada al registro -formal o informal- y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua. CR6.4.4 Ajusta a criterios de exactitud y coherencia las traducciones inversas de documentos relacionados con aspectos de la actividad profesional.
Contexto Profesional	
<u>Medios de producción:</u> Equipos informáticos, navegadores, correo electrónico impresora, fotocopidora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas de entorno usuario y específicas –diccionario, traductores u otros-. Material de turismo. Diccionario. Equipos audiovisuales. Material y mobiliario de oficina. <u>Productos y resultados:</u> Comunicación interactiva con clientes en inglés –de forma oral y escrita, y con un grado de independencia y competencia satisfactorio-, durante el desempeño de la actividad profesional. Interpretación de documentos profesionales y técnicos relacionados con la actividad. <u>Información utilizada o generada:</u> Manuales de lengua inglesa sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios bilingües, de sinónimos	

y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales, catálogos, periódicos y revistas especializadas. Manuales de cultura de los angloparlantes de diversas procedencias. Manuales de primeros auxilios en inglés.

Unidad de Competencia 7: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés en actividades de turismo y hostelería.

Código: UC_017_3	Nivel: 3	Familia Profesional: Turismo y Hostelería
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)	
EC7.1: Interpretar mensajes orales breves y sencillos, en una lengua extranjera distinta al inglés y emitidos en registro estándar, en el ámbito de las actividades de turismo y hostelería.	CR7.1.1 Interpreta comunicaciones orales básicas y sencillas en una lengua extranjera distinta al inglés con los clientes de su ámbito profesional, usando recursos como la escucha activa y la atención a elementos paralingüísticos para una mejor comprensión e interacción en las mismas, ya sea de manera presencial, telefónica o a través de otros medios. CR7.1.2 Identifica los aspectos principales contenidos en un discurso oral, mantenido entre dos o más hablantes que emplean un lenguaje estándar, para interpretar los intereses de los clientes. CR7.1.3 Interpreta adecuadamente los mensajes orales, breves y sencillos, del cliente o el profesional en una lengua extranjera distinta al inglés y en registro estándar, en situaciones predecibles, tales como: - Saludo y despedida del cliente. - Prestación del servicio. - Petición de facturación e información de sistemas de cobro. - Comunicación de una queja o reclamación. CR7.1.4 Interpreta los elementos técnicos contenidos en intercambios comunicativos realizados con profesionales de su campo de actividad. CR7.1.5 Comprende los elementos fundamentales de las informaciones y opiniones emitidas de forma oral a través de los medios de comunicación, sobre temas relacionados con la actividad profesional.	
EC7.2: Producir de forma coherente mensajes orales breves y sencillos en una lengua extranjera distinta al inglés, en las situaciones habituales de las actividades de turismo y hostelería.	CR7.2.1 Se expresa de forma oral con el cliente, de una manera breve y sencilla, en una lengua extranjera distinta del inglés, en situaciones propias de la actividad profesional, tales como: - Saludo y despedida del cliente. - Prestación del servicio. - Facturación e información de sistemas de cobro. - Resolución de una queja o reclamación. CR7.2.2 Da respuesta a las dudas, incidencias o reclamaciones formuladas por los clientes. CR7.2.3 Emplea un lenguaje sencillo y claro en la comunicación oral propia de su ámbito profesional con los clientes y otros profesionales de su campo. CR7.2.4 Adecúa la comunicación oral con los interlocutores a las características socioculturales, las normas de cortesía, la formalidad de la situación, los registros lingüísticos y los aspectos no verbales de la comunicación. CR7.2.5 Adecúa las comunicaciones orales -telefónicas o presenciales- al registro –formal o informal- y a las condiciones socioculturales del uso de	

	la lengua –normas de cortesía, cultura u otras-. CR7.2.6 Utiliza las fórmulas comunicativas establecidas y usuales en la lengua extranjera relacionadas con el ámbito profesional.
EC7.3: Interpretar mensajes y documentos breves y sencillos, escritos en una lengua extranjera distinta al inglés y en registro estándar, en el ámbito de las actividades de turismo y hostelería.	CR7.3.1 Interpreta adecuadamente la documentación escrita en una lengua extranjera distinta del inglés contenida en instrucciones, informes, manuales, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y notas, por clientes u otros profesionales del sector, en el desarrollo de procesos propios de la actividad profesional, tales como: - Prestación del servicio. - Petición de facturación e información de sistemas de cobro. - Comunicación de una queja o reclamación. - Solicitud de información variada por parte del cliente o profesional del sector. - Promoción de un establecimiento o evento. - Consulta de un manual de maquinarias, equipos o utensilios. CR7.3.2 Interpreta satisfactoriamente la documentación básica producida por los clientes referente a la valoración de los servicios recibidos, tales como quejas, sugerencias y comentarios, entre otros. CR7.3.3 Interpreta los términos técnicos en otra lengua extranjera relacionados con el ámbito profesional.
EC7.4: Producir de forma coherente mensajes escritos, breves y sencillos, en una lengua extranjera distinta al inglés, en las situaciones habituales de las actividades de turismo y hostelería.	CR7.4.1 Produce documentos breves, básicos y sencillos en una lengua extranjera distinta al inglés, en el desarrollo de procesos propios de la actividad profesional, tales como: - Prestación del servicio. - Facturación y sistemas de cobro. - Quejas y reclamaciones. - Respuesta a la solicitud de información variada por parte del cliente o profesional del sector. CR7.4.2 Cumplimenta formularios y documentos escritos en una lengua extranjera distinta del inglés que son necesarios para el desarrollo de la actividad profesional, con corrección y empleando la terminología adecuada. CR7.4.3 Elabora mensajes escritos en una lengua extranjera distinta al inglés, atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a los mismos, tales como: - Comunicación formal o informal. - Costumbres en el uso de la lengua. - Canal de comunicación. - Características de los receptores del mensaje. - Calidad de la impresión o de la grafía.
Contexto Profesional	
Medios de producción:	
Equipos informáticos, navegadores, correo electrónico, impresora, fotocopidora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas de entorno usuario y específicas –diccionario, traductores u otros. Material de turismo. Diccionario. Equipos audiovisuales. Material y mobiliario de oficina.	
Productos y resultados:	
Comunicación interactiva básica en una lengua distinta al inglés con clientes, en el desarrollo de la actividad de turismo y hostelería. Interpretación de documentos relacionados con la actividad.	

Información utilizada o generada:

Manuales de lengua inglesa sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales, catálogos, periódicos y revistas especializadas.

PLAN DE ESTUDIOS BACHILLERATO TÉCNICO EN SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

CUARTO			QUINTO			SEXTO			Duración total
Asignaturas/ Módulos	horas/ Semana	Horas / Año	Asignaturas/ Módulos	Horas/ Semana	Horas /Año	Asignaturas/ Módulos	Horas/ Seman a	Horas/ Año	
Lengua Española	3	135	Lengua Española	3	135	Lengua Española	3	135	405
Lenguas Extranjeras (Inglés)	4	180	Inglés Técnico	4	180	Inglés Técnico	4	180	540
Matemática	3	135	Matemática	3	135	Matemática	3	135	405
Ciencias Sociales	2	90	Ciencias Sociales	2	90	Ciencias Sociales	2	90	270
Ciencias de la Naturaleza	3	135	Ciencias de la Naturaleza	3	135	Ciencias de la Naturaleza	3	135	405
Formación Integral, Humana y Religiosa	1	45	Formación Integral, Humana y Religiosa	1	45	Formación Integral, Humana y Religiosa	1	45	135
Educación Física	1	45	Educación Física	1	45	Educación Física	1	45	135
Educación Artística	1	45	Educación Artística	1	45	Educación Artística	1	45	135
MF_002_3: Ofimática	3	135	MF_006_3: Formación y Orientación Laboral	2	90	MF_004_3: Emprendimiento	3	135	360
MF_022_3: Operación de reservas	7	315	MF_025_3: Servicios de ama de llaves	10	450	MF_024_3: Eco-alojamiento	7	315	1080
MF_017_3: Segunda lengua extranjera en actividades de turismo y hostelería	4	180	MF_021_3: Comercialización de servicios de alojamiento	10	450	MF_016_3: Inglés en actividades de turismo y hostelería	4	180	810
MF_023_3: Recepción	8	360				MF_028_3: Formación en centros de trabajo	8	360	720
Total de Horas	40	1800	Total de Horas	40	1800	Total de Horas	40	1800	5400

MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA

MÓDULO 1: COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

Nivel: 3

Código: MF_021_3

Duración: 450 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_021_3 Comercializar los servicios de alojamiento.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA1.1: Aplicar las estrategias de relaciones públicas de la organización de alojamiento, cumpliendo con los lineamientos establecidos.	CE1.1.1 Describir las estrategias de relaciones públicas más comunes establecidas por las organizaciones. CE1.1.2 Exponer la importancia de la selección y transmisión de la información, en función de las peticiones de los interlocutores. CE1.1.3 Exponer el valor de las estrategias para el desarrollo de las relaciones profesionales interna y externas. CE1.1.4 Explicar el uso de las alianzas estratégicas para la proyección de la marca. CE1.1.5 En un supuesto práctico, suficientemente caracterizado, correspondiente a las estrategias de relaciones públicas de una organización de alojamiento. se requiere: - Definir la imagen corporativa. - Describir las estrategias de comunicación. - Utilizar las herramientas de comunicación y atención al cliente. - Identificar las actividades del ciclo comercial.
RA1.2: Realizar la gestión comercial de la organización, para lograr los objetivos y cumplir con las políticas preestablecidas.	CE1.2.1 Exponer la importancia de la estrategia de comercialización en la organización de alojamiento. CE1.2.2 Definir estrategias de mercado aplicando las herramientas y técnicas de ventas, según las políticas de la organización. CE1.2.3 Interpretar el cuadro de tarifa tomando en cuenta la temporada, las competencias, la casa de cambio y la calidad del producto. CE1.2.4 Exponer cómo procesar las informaciones, los formularios y el uso de equipos relativos a la gestión de comercialización. CE1.2.5 Describir el proceso relativo a la gestión de comercialización mediante los diferentes motores de búsqueda contratados por la organización. CE1.2.6 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, correspondiente a la comercialización de una organización de alojamiento, se requiere: - Describir la estructura organizacional. - Describir el producto que promueve la organización. - Identificar el rol del establecimiento en la cadena de valor turística.
RA1.3: Realizar la gestión de ventas según las normas, las estrategias y los lineamientos establecidos por la	CE1.3.1 Identificar las estrategias comerciales más comunes, de acuerdo a los segmentos del mercado. CE1.3.2 Aplicar métodos sencillos para auditar los procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja. CE1.3.3 Identificar las funciones de Internet como fuente de información y como vía de comercialización para la actividad del alojamiento.

organización.	CE1.3.4 Utilizar la Internet y el correo electrónico como fuentes de información y vías de comunicación para supuestas actividades de gestión de alojamientos. CE1.3.5 A partir de datos supuestos, demostrar que maneja conflictos y quejas cumpliendo con las normas establecidas. CE1.3.6 En un supuesto práctico, suficientemente caracterizado, correspondiente a la gestión de ventas, se requiere: - Aplicar las técnicas de ventas en el proceso de comercialización. - Elaborar propuestas comerciales e individuales. - Realizar visitas a clientes existentes y potenciales. - Utilizar los equipos y programas informáticos de gestión del alojamiento, Internet, correo electrónico, entre otros. CE1.3.7 A partir de datos supuestos de actividades de alojamiento, realizar el diario de producción y cierre de caja, cumpliendo con los procedimientos establecidos por la organización.
---------------	---

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Política comercial de la organización de alojamiento - Estructura organizacional - Imagen corporativa - Estrategia de comercialización - Reglamentos - Tarifas - Ofertas	Interpretación e identificación de la estructura organizacional de la organización de alojamiento. Estrategias de relaciones públicas, según el tipo de alojamiento. Determinación del costo operación por habitación. Análisis del valor del cumplimiento de los reglamentos establecidos por la organización de alojamiento.	Responsabilidad y cumplimiento de los objetivos. Profesionalidad en la gestión y comercialización de alojamientos. Actitud de cortesía, respeto y discreción.
<i>Marketing</i>. Concepto y terminología básica. - <i>Marketing</i> turístico. Concepto e instrumentos básicos. - Los productos tangibles. Definición y características. - Los servicios y productos turísticos. Definición y características - Ventas. Características.	Comparación de los diferentes enfoques de dirección de comercialización. Análisis de la incidencia del <i>marketing</i> hotelero en los tiempos cambiantes.	Capacidad de informar con claridad a los clientes. Creatividad en la comercialización de alojamientos. Interés por las nuevas tendencias en el <i>marketing</i> turístico.
Departamento de comercialización: - Temporadas - Tipos de clientes - Requisitos - Formularios y documentación de ventas - Motores de búsqueda - Contratos de ventas - Conflictos y quejas	Construcción de estrategias de relaciones públicas, según el tipo de alojamiento. Determinación del costo operación por habitación. Análisis del valor del cumplimiento de los reglamentos establecidos por la organización de alojamiento. Demostración de habilidades para resolver conflictos y quejas.	Responsabilidad ante los errores cometidos.

Estrategias Metodológicas:

- Detección y diagnóstico de los saberes previos relacionados con los procesos de comercialización en organizaciones de alojamientos.
- Motivación hacia los temas por parte del (de la) docente, con retroalimentación continua en cada sesión de clases.
- Transmisión de conocimientos, por parte del (de la) docente sobre los diferentes temas de comercialización, relaciones públicas, gestión comercial y de ventas de una organización de alojamientos, a través de socialización, debates y actividades de descubrimientos.
- Combinación de investigación de campo y bibliográfica como herramientas de refuerzo de procesos, con representación interactiva de documentaciones y proyectos prácticos.
- Formulación de preguntas directas, por parte del (de la) docente, de forma oral y en grupo sobre tipos de estructura organizativa y funcional de la empresa del sector turístico.
- Utilización de material audiovisual didáctico sobre la gestión de comercialización en una organización de alojamiento.
- Resolución de supuestos prácticos planteado a los/as alumnos/as, correspondiente a la gestión comercial y de ventas en empresas de alojamientos.
- Visitas técnicas guiadas a empresas de servicios de alojamiento, para que los/as alumnos/as tengan la posibilidad de identificar el tipo de servicio que ofrece, que le permita el desarrollo del aprendizaje, así como los métodos y procedimientos de seguridad implementados.

MÓDULO 2: OPERACIÓN DE RESERVAS

Nivel: 3

Código: MF_022_3

Duración: 315 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_022_3 Realizar reservas en las organizaciones de alojamiento.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA2.1: Ejecutar las actividades de reservas de la organización, para optimizar las ventas, cumpliendo con los estándares, los procedimientos y las políticas establecidas.	CE2.1.1 Exponer la importancia de la política comercial, la reglamentación, las tarifas y ofertas de la organización. CE2.1.2 Describir el proceso de las actividades de gestión de reservas, según las temporadas, los tipos de clientes y los requisitos. CE2.1.3 Describir los formularios y la documentación de reservas de forma manual y computarizada. CE2.1.4 Detallar cómo se procesan las informaciones relativas a la gestión de reservas, y hacerlas llegar al personal implicado. CE2.1.5 Exponer la importancia del manejo de los motores de búsqueda virtuales, el inventario de habitaciones y los programas de fidelización. CE2.1.6 Mostrar capacidad de proceder de manera correcta ante las peticiones, los conflictos y las quejas planteadas por los clientes, respetando las normas internas del establecimiento.
RA2.2: Ejecutar las operaciones de oficina para ofrecer un servicio de calidad.	CE2.2.1 Exponer la importancia del uso de las técnicas de comunicación. CE2.2.2 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, correspondiente al manejo de las operaciones del área de reservaciones de una organización de alojamiento, se requiere: - Demostrar capacidad para el manejo de las operaciones de oficina. - Utilizar adecuadamente los materiales y equipos. - Ejecutar las responsabilidades administrativas del puesto.

	- Usar adecuadamente la información interna Incluyendo bitácora, memos e intranet. CE2.2.3 Reaccionar con destreza y pertinencia para el uso de las técnicas de comunicación en el servicio al cliente. CE2.2.4 Mostrar capacidad de utilizar adecuadamente las técnicas de ventas, ofreciendo un servicio de calidad. CE2.2.5 Explicar la importancia de completar y analizar reportes, formularios y evaluaciones de clientes. CE2.2.6 Demostrar que es capaz de redactar y enviar la correspondencia externa cumpliendo con las normas y políticas establecidas.
RA2.3: Procesar los pagos anticipados, los depósitos y las garantías de manera profesional y precisa.	CE2.3.1 Detallar cómo procesar la información del cliente, relacionada con la forma de pago, la estadía y la cantidad de personas. CE2.3.2 Exponer la importancia de proceder de acuerdo con las políticas de pagos, reembolsos y cancelaciones de garantías establecidas por las organizaciones de alojamiento. CE2.3.3 Explicar el proceso de los diferentes tipos de pagos. CE2.3.4 Explicar el procedimiento adecuado para las reservas con tarjetas de créditos. CE2.3.5 Describir el proceso para las garantías establecidas para los diferentes motores de búsqueda virtuales.

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Políticas y procedimientos de las actividades de reservas de la organización de alojamiento - Reglamentaciones - Tarifas y ofertas - Inventario de habitaciones - Temporadas - Tipos de clientes - Formularios y documentos - Conclusiones operativas - Motores de búsqueda - Programas de fidelización - Técnicas de ventas - Reportes	Reglamentos establecidos por la organización. Procedimientos y técnicas de las actividades de reservas. Composición y aplicación de las tarifas y ofertas establecidas en relación a los tipos de clientes. Manejo de formularios y documentación de reservas de forma manual y computarizada. Procedimientos apropiados para las reservas con tarjetas de créditos. Realización de ventas y reportes de reservas.	Responsabilidad y cumplimiento de los objetivos. Cortesía, respeto y discreción. Creatividad en la operación de reservas. Actuación rápida en situaciones problemáticas.
Operaciones de oficina - Materiales y equipos - Información interna - Técnicas de comunicación	Manejo de operaciones de oficina. Manejo de técnicas de estrategias de comunicación.	Orden en el manejo de los procesos.
Gestión de reservas y aplicaciones - Modificación - Cancelación	Aplicación de las técnicas de gestión de reservas. Modificación, cancelación de reservas y atenciones especiales.	

Estrategias Metodológicas:

- Detección y diagnóstico de los saberes previos relacionados con los procesos de reservas en una organización de alojamiento.
- Motivación de los temas por parte del (de la) docente, con retroalimentación continua en cada sesión de clases.
- Exposición de conceptos y procedimientos, por parte del (de la) docente, sobre las actividades de reservas en una organización de alojamiento.
- Transmisión de conocimientos a través de socialización, debates, actividades de descubrimientos de temas relacionados a los procesos de reservas.
- Utilización de material audiovisual didáctico con la asistencia del computador donde se exponga al estudiante a través de videos, presentaciones, internet y plataformas, entre otras, las diferentes técnicas relacionadas a la búsqueda de información, relativa a las operaciones de reservas en oficina, para ofrecer un servicio de calidad.
- Realización de trabajo en grupos de los/as alumnos/as y puesta en común sobre los procesos de reservas en una organización de alojamientos.
- Resolución de supuestos prácticos planteados a los/as alumnos/as, correspondientes a los procedimientos y técnicas de reservas, manejo de operaciones en la oficina de una organización de alojamiento.
- Combinación de investigación de campo y bibliográfica como herramientas de refuerzo, con representación interactiva de documentaciones y proyectos prácticos.

MÓDULO 3: RECEPCIÓN

Nivel: 3

Código: MF_023_3

Duración: 360 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_023_3 Realizar las actividades propias de la recepción en una organización de alojamiento, cumpliendo con las normas de calidad, satisfacción y servicio al cliente.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA3.1: Analizar los procesos propios del departamento de recepción y aplicar los procedimientos necesarios para la correcta prestación de los servicios que le son esenciales y según los procedimientos establecidos.	CE3.1.1 Describir las funciones y tareas propias del departamento de recepción. CE3.1.2 Distinguir los procedimientos aplicables a las fases de entrada, estancia y salida de un cliente en un establecimiento de alojamiento. CE3.1.3 Describir los servicios que presta el departamento de recepción durante la estadía de los clientes. CE3.1.4 Explicar las principales instalaciones complementarias y auxiliares propias de un alojamiento. CE3.1.5 Reconocer la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes. CE3.1.6 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado mediante el uso de diversas aplicaciones informáticas, introducir y verificar los datos necesarios para obtener: - Previsiones de ocupación. - Listados de control de estado de las habitaciones. - Resúmenes de producción de los departamentos. - Estado de las cuentas de clientes. - Otros datos de interés relacionados con la gestión de la información.

RA3.2: Realizar el servicio de registro (<i>check-in</i>), en una organización de alojamiento, cumpliendo con las normas de calidad, satisfacción y servicio al cliente.	CE3.2.1 Recibir y dar la bienvenida al cliente ofreciendo la información básica general del alojamiento al momento del registro y sugerir otras categorías de habitaciones, cuando sea necesario. CE3.2.2 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, correspondiente al registro del cliente al momento de su llegada, se requiere: - Identificar la documentación necesaria para su registro e informar sobre los distintos servicios del hotel. - Confirmar el estatus de la habitación con ama de llaves, para las llegadas del día. - Informa las salidas y habitaciones ocupadas. - Completar los datos de las tarjetas de registro del cliente. - Describir los requerimientos de servicio realizadas por el cliente. - Describir y procesar el método de pago adecuado al momento de la llegada del cliente. - Ejecutar el protocolo establecido para recibir clientes repitentes, VIP y grupos. - Ejecutar protocolos establecidos para sobreventas y excesos de límite de crédito. CE3.2.3 Tramitar el traslado del huésped y su equipaje, asegurándose que complete el proceso de entrega de la habitación y ofrecer la información del funcionamiento de la habitación. CE3.2.4 Realizar la entrega de llave, deseándole al cliente una buena estadía en la habitación. CE3.2.5 Valorar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.
RA3.3: Aplicar las operaciones de salida del cliente (<i>check-out</i>), cumpliendo con las normas de calidad, establecidas por la organización.	CE3.3.1 Examinar la lista de salidas del día, separando las cuentas individuales de los pasajeros, según los procedimientos preestablecidos. CE3.3.2 Solicitar y registrar los últimos consumos del huésped a los diferentes departamentos. CE3.3.3 Interpretar el cuadro de tarifa tomando en cuenta la temporada, las competencias, la casa de cambio y la calidad del producto. CE3.3.4 Procesar las informaciones, los formularios y los equipos relativos a los servicios de salida del cliente.
RA3.4: Apoyar en el área de servicio al cliente en la asistencia de información y servicio adicional que el cliente requiera, cumpliendo con los lineamientos establecidos.	CE3.4.1 Emplear con los clientes una comunicación efectiva y espontánea en otras lenguas, utilizando un vocabulario propio de su ámbito profesional. CE3.4.2 Describir los atractivos del destino en el que está ubicada la organización de alojamiento. CE3.4.3 Estar en capacidad de asumir las funciones de servicio al cliente completo, si no existiera el área en la organización de alojamiento. CE3.4.4 Describir los atractivos del destino en el que está la organización de alojamiento, transmitiendo con entusiasmo sus bondades, destacando los eventos y las actividades de la vida diaria de la zona y del país. CE3.4.5 Ejemplificar diversas situaciones de solución de conflictos ante la formulación de quejas y reclamaciones habituales en establecimientos de alojamiento.

	CE3.4.6 Explicar la necesidad de atender a los potenciales clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la organización.
--	--

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Departamento de recepción - Objetivos - Funciones - Operaciones de registro y entrada de clientes - Aplicaciones informáticas	Aplicación de los procesos y procedimientos del departamento de recepción. Manejo de aplicaciones informáticas de gestión y recepción. Manejo de los procesos y las operaciones durante el registro de los clientes. Relación de la recepción con otros departamentos del hotel.	Buena comunicación y de atención al cliente. Vocación de servicio. Respeto en el comportamiento para garantizar la calidad del servicio.
La comunicación aplicada al servicio de alojamiento - Características - Habilidades de comunicación - Problemas de comunicación	Desarrollo de técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas a la recepción. Demostración de habilidades para la resolución de problemas de comunicación. Manejo de planos, mapas y manuales relacionados con los servicios de los productos turísticos.	Responsabilidad y cumplimiento de los objetivos. Orden en la secuencia del trabajo. Buena presentación personal.
Facturación y cobro - Medios de pago y sus formas de aplicación - Tipos de facturación	Explicación de los medios de pago y las formas de aplicación. Operación de facturación y cobro (tanto contado como crédito).	Rigor en la facturación de los servicios. Diligencia en las operaciones de cobro.
Atención al cliente - Tipos de clientes - Culturas - Quejas y reclamaciones	Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales de los clientes. Aplicación de técnicas para el tratamiento de quejas y reclamaciones.	Empatía en la prestación de servicios durante la estancia del clientela.
Seguridad en establecimientos de alojamiento - Servicios de seguridad	Aplicación de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos.	Reconocimiento de la importancia del correcto cumplimiento de la normativa en materia de seguridad.

Estrategias Metodológicas:

- Detección y diagnóstico de los saberes previos relacionados con las actividades relacionadas a la recepción en una organización de alojamiento.
- Motivación de los temas por parte del (de la) docente, con retroalimentación continua en cada sesión de clases.

- Utilización de material audiovisual con la asistencia del computador, donde se exponga al estudiante a través de videos, presentaciones, internet, plataformas, entre otras, las diferentes técnicas relacionadas a la búsqueda de información sobre las actividades propias de la recepción en una organización de alojamiento.
- Exposición de conceptos, procedimientos y actitudes en las operaciones de servicio de registro de entrada (*check-in*) y de salida del cliente (*check-out*), de una organización de alojamiento.
- Realización de trabajos prácticos de investigación individual y en equipo, para la aplicación de procedimientos, técnicas vinculados a la competencia.
- Exposición teórica y demostración práctica, del funcionamiento de equipos y programas informáticos, resolviendo dudas de su manejo y el modo correcto de uso.
- Visitas técnicas guiadas a empresas de alojamientos.
- Combinación de investigación de campo y bibliográfica como herramientas de refuerzo, con representación interactiva de documentaciones y proyectos prácticos.

MÓDULO 4: ECO-ALOJAMIENTO

Nivel: 3

Código: MF_024_3

Duración: 315 horas

Asociad a la Unidad de Competencia: UC_024_3 Gestionar y comercializar los servicios de Eco-alojamiento bajo normas de seguridad, higiene, protección ambiental y participación comunitaria.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA4.1: Utilizar los buscadores para el posicionamiento de la propiedad, completar los procedimientos de reservas, entrada y salida (<i>check in</i> y <i>check out</i>), de acuerdo a los procedimientos de uso común.	CE4.1.1 Detallar el proceso de comercialización de la organización de alojamiento en los motores de búsquedas virtuales. CE4.1.2 Identificar las actividades de reservas de la organización para optimizar las ventas. CE4.1.3 Describir los procesos propios del área de recepción para las operaciones de entrada y salida de clientes. CE4.1.4 Exponer la importancia del control de la asignación de las habitaciones y/o camas, tomando en cuenta la accesibilidad y la optimización del espacio destinado al alojamiento. CE4.1.5 Explicar sobre las normas de higiene como garantía de la seguridad, salubridad y operación de las actividades de alojamiento sostenible. CE4.1.6 Preparar ofertas de alojamiento incorporando las actividades identificadas.
RA4.2: Incorporar los factores de turismo rural en la experiencia de viajes de sus huéspedes, para promover la participación en las actividades comunitarias, culturales y sociales y la protección de los recursos del	CE4.2.1 Reconocer los productos y suministros utilizados en las organizaciones de alojamiento que apoyan a la conservación del medio ambiente. CE4.2.2 Mostrar capacidad de identificar e incorporar los beneficios, las particularidades y potencialidades propias del ambiente natural, cultural, social, integrando la comunidad a la que pertenece en las actividades económicas de la organización. CE4.2.3 Apreciar y sustentar la sensibilidad por el uso adecuado de los recursos disponibles (energía, agua, materiales reciclables, entre otros). CE4.2.4 Describir la importancia de la preservación de los recursos ambientales escasos de su localidad.

entorno.	CE4.2.5 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado para la gestión de alojamiento sostenible, se requiere: - Incorporar de manera tangible, dentro de la habitación, la riqueza histórica-cultural del lugar con elementos tangibles en la experiencia de alojamiento. - Diseñar estándares de servicio que correspondan con las características de la localidad donde se encuentran. - Desarrollar una oferta turística que incluya la incorporación de la comunidad y sus asociaciones, los recursos naturales disponibles, la gastronomía, la agricultura local y los elementos culturales.
RA4.3: Aplicar las normas de seguridad, higiene y protección para alojamientos sostenibles, de acuerdo a los sistemas y protocolos de la gestión ambiental.	CE4.3.1 Comparar e identificar los distintos tipos de residuos o desperdicios que despiden las organizaciones de alojamiento. CE4.3.2 Identificar programas de manejo de desechos adecuados que cumplen con los estándares de calidad y conservación medioambiental. CE4.3.3 Calcular el consumo y el ahorro de energía, el agua que utiliza un establecimiento rural, según los procedimientos establecidos. CE4.3.4 Diseñar programas de reducción de producción de desechos, cantidades de productos consumidos y reutilización o reciclaje de recursos, de acuerdo a las técnicas establecidas. CE4.3.5 Identificar programas existentes que contribuyan a la utilización de los recursos disponibles para el aprovechamiento de la energía renovable y para la reducción de la contaminación ambiental. CE4.3.6 Identificar, clasificar y comparar los distintos productos y tratamientos de limpieza, tales como la desinfección, esterilización, desinsectación y sus condiciones de empleo. CE4.3.7 En un supuesto práctico de limpieza, desinfección, eliminación de plagas, debidamente caracterizados, se requiere: - Identificar todas aquellas acciones de higiene y comportamiento personal que se deben adoptar. - Seleccionar los productos y tratamientos utilizables. - Fijar los parámetros objeto de control. - Enumerar los equipos necesarios. - Establecer la frecuencia del proceso de higienización. - Realizar diestramente las operaciones necesarias para limpiar, desinfectar y desinsectar.

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Posicionamiento - Ventas - Motores de búsqueda - Objetivos - Asociaciones empresariales - Comercio electrónico	Comercialización y posicionamiento de la propiedad de acuerdo al público objetivo y tomando en cuenta las asociaciones empresariales. Procedimientos de las actividades de reservas. Manejo de los motores de búsqueda virtuales, inventario de habitaciones y programas de fidelización.	Respeto y sensibilidad ambiental. Normas de correcta prestación del servicio. Respeto de los procedimientos y las normas internas de la empresa.

Reservas - Tarifas - Ofertas - Inventario de camas - Confirmación - Cambio y cancelaciones	Composición y aplicación de las tarifas y ofertas establecidas en relación a los tipos de clientes. Manejo de formularios y documentos utilizados en las actividades de reservas y el manejo de la información interna.	Orden y limpieza en el área de trabajo. Responsabilidad en el cumplimiento de los objetivos. Demostración de buen comportamiento en su hacer profesional.
Recepción - Entrada (<i>Check in</i>) - Salida (<i>Check out</i>)	Aplicación de los procesos de registro de llegada y salida aplicados al servicio de alojamiento sostenible.	
Seguridad e higiene - Productos químicos - Desechos contaminantes - Normativas de prevención	Selección de los productos químicos para limpieza y desinfección. Creación de programas de manejo de los desechos contaminantes. Procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos.	
Recursos culturales - Tipos - Conservación del medio ambiente - Historia y cultura de la región - Incorporación comunitaria	Difusión de la cultura, tradición y patrimonio local. Construcción de estrategias posibles para realizar trabajos como voluntarios en tareas de desarrollo local o de conservación. Aplicación de los conceptos básicos de la lengua local (saludo, significado de nombres de localidades, etc.).	

Estrategias Metodológicas:

- Detección y diagnóstico de los saberes previos relacionados con los servicios de Eco alojamiento.
- Motivación hacia los temas por parte del (de la) docente, con retroalimentación continua en cada sesión de clases.
- Resolución de ejercicios y problemas planteados por el/la docente donde los/as alumnos/as puedan aplicar normas de seguridad, higiene y protección para alojamientos sostenibles, de acuerdo a los sistemas y protocolos de la gestión ambiental.
- Utilización de material audiovisual didáctico con asistencia de un computador, entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje, usos de internet, plataformas, entre otros, relacionados a la búsqueda de información sobre los servicios y las actividades de una organización de alojamiento sostenible.
- Exposición de trabajos prácticos donde los/as alumnos/as presenten las exigencias que demanda la gestión en una organización de alojamiento sostenible.
- Exposiciones de trabajos de investigación individual y en equipo con representación interactiva de documentaciones y proyectos prácticos sobre la realización de un plan de gestión y comercialización de una organización de Eco alojamiento.
- Exposición teórica y demostración práctica sobre la realización del servicio de registro de entrada (*Check in*) y salida (*Check out*) de una organización de alojamiento.
- Resolución de un supuesto práctico planteado a los/as alumnos/as, correspondiente a la gestión y comercialización de los servicios de alojamiento sostenible.

- Visitas técnicas guiadas a empresas de servicios de alojamiento, para que los/as alumnos/as tengan la posibilidad de identificar el tipo de servicio que ofrece, las instalaciones, las áreas, los equipos, el mobiliario y los métodos y procedimientos de seguridad implementados.

MÓDULO 5: SERVICIOS DE AMA DE LLAVES

Nivel: 3

Código: MF_35_3

Duración: 450 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_025_3 Gestionar los servicios de ama de llaves cumpliendo con los estándares de calidad y atención al cliente.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA5.1: Gestionar el servicio sistemático de puesta a punto de las habitaciones, áreas públicas, operacionales y oficinas, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.	CE5.1.1 Organizar una habitación de acuerdo a los estándares establecidos. CE5.1.2 Identificar el abastecimiento correcto de todos los materiales, las herramientas y los equipos necesarios para la puesta a punto de una habitación, áreas públicas, operacionales y oficinas. CR5.1.3 Verificar la limpieza de las diferentes superficies y del mobiliario, las paredes y los pisos de habitaciones, áreas públicas, operacionales y oficinas de una organización de alojamiento. CE5.1.4 Redactar y procesar de manera adecuada el reporte de novedades (averías, solicitudes y quejas, situaciones especiales, objetos encontrados, etc.), siguiendo los lineamientos establecidos. CE5.1.5 Interpretar y solucionar las solicitudes de huéspedes (camas, lencería, amenidades, cunas, utensilios, equipos, etc.), según los lineamientos establecidos.
RA5.2: Controlar el servicio de asistencia técnica y operativa del área de lavandería, según los estándares de calidad y los procedimientos establecidos.	CE5.2.1 Exponer la importancia de la supervisión en la estandarización, la limpieza y el suministro de lencerías. CE5.2.2 Describir los procedimientos para el servicio de lavandería a huéspedes, así como el retiro y regreso de prendas a las habitaciones. CE5.2.3 Ejecutar los procedimientos de valoración económica de la existencia, la pérdida y reposición de lencerías, los productos químicos y equipos de lavandería. CE5.2.4 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado del servicio de lavandería del departamento de ama de llaves, se requiere: - Listar las categorías para la clasificación de las ropas por lotes, conteo y pesada. - Identificar y describir las características de los diferentes tipos de tejidos mediante la interpretación de los símbolos de las etiquetas y aparear con las recomendaciones de lavado. - Reconocer el proceso de clasificación según el tipo de manchas, los grados de suciedad y el orden para el lavado, de acuerdo a la clasificación. - Describir el proceso de lavado para los tratamientos especiales. CE5.2.5 Preparar y programar las máquinas que se utilizan en las operaciones de lavado y escurrido de las ropas, atendiendo a sus características, de acuerdo a las instrucciones recibidas. CE5.2.6 Ejecutar las distintas fases de lavado garantizando la limpieza, la

	esterilización y el aroma, según lo requiera cada caso. CE5.2.7 Secar y examinar las ropas, siguiendo las instrucciones y los criterios de calidad, según las normativas. CE5.2.8 Actuar de manera responsable, ante rupturas y anomalías generadas durante el proceso, en el marco de su responsabilidad, en el mínimo plazo de tiempo e informando de ello a sus superiores.
RA5.3: Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud, para prevenir los riesgos personales y medioambientales durante el servicio de ama de llaves.	CE5.3.1 Aplicar las normas vigentes y el plan de seguridad e higiene, realizando acciones preventivas. CE5.3.2 Identificar los equipos de protección individual y los medios de seguridad para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de forma correcta. CE5.3.3 Verificar que las zonas de trabajo permanezcan en condiciones de limpieza, orden y seguridad, según las normas establecidas. CE5.3.4 Manipular los productos químicos con criterios de seguridad, caducidad, orden de consumo y protección medioambiental, conforme a lo indicado en su etiqueta.

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Departamento de pisos - Objetivos - Funciones Normas de seguridad Formularios - Usos Otros servicios	Funciones principales del departamento de ama de llaves. Utilización de los materiales, las herramientas y los equipos a usar en el área de piso. Formación de las actividades y funciones desarrolladas por el departamento de piso. Uso de los formularios y documentos del departamento de pisos.	Responsabilidad en el cumplimiento de los objetivos. Demostración de buen comportamiento en su hacer profesional. Responsabilidad en el uso y manejo de los equipos, las maquinarias y los productos de limpieza. Creatividad para generar nuevas ideas.
Equipos, maquinarias y productos de limpieza - Tipos - Características - Normas de seguridad	Proceso de lavado e importancia de las normas de seguridad e higiene. Utilización de los equipos de protección y manipulación de productos. Manejo de equipos de protección ambiental y de medios de seguridad.	
Otros alojamientos - Tipos - Características	Observación y diferenciación de los diferentes tipos de alojamientos.	

Estrategias Metodológicas:

- Detección y diagnóstico de los saberes previos y las actividades de motivación al aprendizaje relacionados con el departamento de ama de llaves.
- Motivación de los temas por parte del (de la) docente con retroalimentación continua en cada sesión de clases.
- Formulación de preguntas directas, por parte del (de la) docente, de forma oral y en grupo, sobre los procesos propios del departamento de ama de llaves.

- Utilización de material audiovisual didáctico sobre el servicio y la asistencia técnica y operativa del área de lavandería.
- Resolución de trabajos de investigación individual y en equipo donde el/la estudiante pone de manifiesto las habilidades sociales y aquellas relacionadas a los saberes de la competencia.
- Resolución de supuestos prácticos planteados a los/as alumnos/as de manera individual, sobre el servicio sistemático de puesta a punto de las habitaciones y áreas públicas del departamento de ama de llaves.
- Combinación de investigación de campo y bibliográfica como herramientas de refuerzo, con representación interactiva de documentaciones y proyectos prácticos.
- Visitas técnicas guiadas a empresas de servicios de alojamiento, para que los/as alumnos/as tengan la posibilidad de identificar el tipo de servicio que ofrece, las instalaciones, las áreas, los equipos, el mobiliario y los métodos y procedimientos de seguridad implementados.

MÓDULO 6: INGLÉS EN ACTIVIDADES DE TURISMO Y HOSTELERÍA.

Nivel: 3

Código: MF_016_3

Duración: 180 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_016_3 Comunicarse en inglés en actividades de turismo y hostelería.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA6.1: Interpretar la información oral en inglés, emitida en registro estándar y expresada por clientes y proveedores en el ámbito de la actividad de turismo y hostelería, con el objeto de atender las necesidades de los mismos.	CE6.1.1 Interpretar sin dificultad las peticiones informativas formuladas en inglés por los clientes, de forma oral, ya sea de manera presencial, telefónica o a través de otros medios. CE6.1.2 Interpretar mensajes orales emitidos en inglés, con la claridad y precisión necesarias, en situaciones profesionales simuladas de su ámbito profesional, tales como: - Saludo y despedida del cliente. - Prestación del servicio. - Petición de facturación e información de sistemas de cobro. - Quejas y reclamaciones. - Petición de información variada por parte del cliente. CE6.1.3 Identificar los aspectos principales contenidos en un discurso oral en inglés, mantenido entre dos o más hablantes que emplean un lenguaje estándar, para interpretar los intereses de los clientes. CE6.1.4 Comprender las informaciones y opiniones emitidas de forma oral a través de los medios de comunicación, sobre temas relacionados con la actividad profesional. CE6.1.5 Comprender mensajes orales complejos, según los diferentes condicionantes que pueden afectar a los mismos, tales como el medio de comunicación, comunicación presencial o telefónica, el número y las características de los emisores, del mensaje, etc.
RA6.2: Expresar mensajes orales en inglés, de forma coherente, precisa y eficaz en las situaciones	CE6.2.1 Responder con claridad y coherencia a las peticiones informativas formuladas por los clientes en inglés de forma oral, ya sea de manera presencial, telefónica o a través de otros medios. CE6.2.2 Expresar mensajes orales emitidos en inglés, con la claridad y precisión necesarias, en situaciones profesionales simuladas de su ámbito

habituales de la actividad de turismo y hostelería, con el objetivo de facilitar la interacción con sus clientes y con otros profesionales de su ámbito.	profesional, tales como: - Saludo y despedida del cliente. - Prestación del servicio. Información sobre facturación y sistemas de cobro. - Quejas y reclamaciones. - Respuesta a la solicitud de información variada por parte del cliente. CE6.2.3 Producir de forma fluida y precisa la comunicación oral relacionada con el campo de actividad, empleando la terminología propia de su ámbito profesional. CE6.2.4 Transmitir la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.
RA6.3: Desenvolverse eficazmente en situaciones de intercomunicación oral en inglés en el ámbito profesional correspondiente a las actividades de turismo y hostelería.	CE6.3.1 Adecuar las comunicaciones orales –telefónicas, presenciales- al registro –formal, informal- y a las condiciones socioculturales del uso del inglés –normas de cortesía, culturales u otras-. CE6.3.2 Utilizar las fórmulas comunicativas establecidas y usuales del inglés, para dar información a supuestos clientes o proveedores y solicitar información de los mismos. CE6.3.3 Realizar de forma eficaz y fluida, utilizando las macrofunciones adecuadas a la competencia funcional -exposición, argumentación, persuasión u otras-, intervenciones orales en simulaciones de situaciones características de las actividades turísticas. CE6.3.4 Atender con prontitud y eficiencia supuestas demandas de información relacionadas con el ámbito de las actividades profesionales por parte de clientes. CE6.3.5 Traducir de manera directa las comunicaciones orales de supuestos clientes con la mayor fluidez y precisión posibles. CE6.3.6 Desarrollar en inglés intercomunicaciones informales de diversa índole con supuestos clientes -experiencias personales, profesionales, temas de actualidad y otros- con la mayor fluidez, claridad y coherencia discursiva posibles.
RA6.4: Interpretar la información escrita en inglés, relacionada con la oferta y servicio de turismo y hostelería, con el objetivo de extraer la información relevante de carácter general o específico, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.	CE6.4.1 Interpretar correctamente, en términos generales, información en inglés procedente de documentos propios de las actividades profesionales, tales como: - Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector. - Peticiones de información, confirmación, cotización, reservas y pedidos. - Consulta normativa. - Manuales de maquinaria, equipamiento o utensilios. - Lectura de mensajes, instrucciones, informes, cartas, faxes o correos electrónicos. - Quejas y reclamaciones. CE6.4.2 Detectar e interpretar informaciones relevantes y secundarias de textos redactados en inglés, relacionados con el área de trabajo. CE6.4.3 Realizar traducciones inversas de documentos en inglés relacionados con las actividades profesionales, ajustándose a criterios de exactitud y coherencia. CE6.4.4 Utilizar la información procedente de las herramientas manuales o

	informáticas, aplicando criterios de contextualización y de coherencia.
RA6.5 Producir información en inglés de forma escrita referida a situaciones propias de la actividad de servicio de turismo y hostelería, cumpliendo con las normas básicas estructurales, ortográficas y gramaticales.	CE6.5.1 Producir información escrita en inglés clara y coherente, con corrección gramatical y ortográfica, así como haciendo uso de la terminología propia de la actividad turística, para la elaboración de documentos tales como: - Notificación de avisos para clientes de un evento. - Atención de demandas informativas de clientes o profesionales del sector. - Resolución de quejas y reclamaciones. - Elaboración de informes. - Solicitud de información a clientes, proveedores y profesionales del sector. CE6.5.2 Adecuar las comunicaciones escritas al registro –formal, informal- y a las condiciones socioculturales del uso del inglés –normas de cortesía, culturales u otras-.
RA6.6: Redactar en inglés todo tipo de documentos relacionados con las actividades turísticas	CE6.6.1 Redactar los documentos relacionados con las actividades profesionales con coherencia discursiva, utilizando las herramientas idóneas y conforme a la terminología profesional, estructura y presentación adecuadas al tipo de documento en cuestión. CE6.6.2 Elaborar la información ajustándose a criterios de corrección léxica, gramatical y semántica. CE6.6.3 Utilizar la información procedente de las herramientas manuales o informáticas, aplicando criterios de contextualización y de coherencia. CE6.6.4 Adecuar la información elaborada al registro -formal o informal- y a las condiciones socioculturales del uso del inglés.
RA6.7: Identificar los aspectos fundamentales del medio sociocultural y profesional propio de los turistas que pueden utilizar la lengua inglesa como instrumento de comunicación, valorando críticamente otros modos de organizar las relaciones personales y profesionales.	CE6.7.1 Destacar aquellos elementos que difieran de los de República Dominicana y compararlos para valorar mejor distintas formas de vida y comportamiento, a partir de la recepción de mensajes en distintos canales y soportes, que reflejen las costumbres y los hábitos de los países de donde proceden turistas que habitualmente se pueden comunicar en inglés. CE6.7.2 Discernir los comportamientos, los símbolos y las situaciones estereotipadas concretas relacionados con las actividades turísticas, a partir de la recepción de mensajes en distintos canales y soportes, correspondientes a países de donde proceden turistas que habitualmente se pueden comunicar en inglés.

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Terminología específica relacionada con las actividades de turismo y hostelería. Recursos gramaticales: tiempos verbales, verbos modales, preposiciones, locuciones, conectores, oraciones condicionales,	Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos. Identificación de mensajes directos, telefónicos, grabados o reproducidos por cualquier medio audiovisual.	Demostración de cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible en el desempeño de la actividad.

uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto. Diferentes acentos de la lengua. Diferentes niveles de lengua: coloquial, formal o protocolaria, según la situación.	Diferenciación de la idea principal y las ideas secundarias. Identificación de la actitud y la intención del interlocutor o de la interlocutora: exigencia, enfado, ironía, etc. Determinación de los roles profesionales de los y las participantes en un diálogo o una situación de comunicación. Reconocimiento y uso de recursos lingüísticos para: Expresar opiniones, gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, duda, acuerdo y desacuerdo, hipótesis y especulaciones, consejos, persuasión y advertencia, anuncios, descripciones, ignorancia o conocimiento de un hecho, ofrecimientos, intención, voluntad, confirmación, prohibición, peticiones e informaciones, presentarse y presentar a alguien, concertar una cita, realizar, aceptar y declinar una invitación, agradecer, pedir disculpas. Bienvenida y despedida del cliente en inglés. Comunicación interactiva con clientes en inglés para la prestación de servicios en el ámbito del turismo y la hostelería. Petición y confirmación verbal de la oferta solicitada. Información sobre facturación y sistemas de cobro. Atención de quejas y reclamaciones. Respuesta a la solicitud de información variada por parte del cliente. Consulta de un manual de maquinarias, equipamientos y utensilios.	Colaboración y trabajo en equipo. Orden en los procesos y en la transferencia de información, realizada con claridad, de manera estructurada y precisa a las personas correspondientes. Compromiso en ofrecer un servicio de calidad al cliente. Disposición para comprender y atender las diferencias de los demás. Toma de conciencia de la importancia de la lengua extranjera en el mundo profesional. Respeto e interés por comprender y hacerse comprender. Respeto por las normas y los protocolos socio-profesionales y por las diferencias de registro propias de cada lengua.
--	--	--

Estrategias Metodológicas:

- Detección de los conocimientos previos y las actividades de motivación al aprendizaje.

- Transmisión de conocimientos, procedimientos y actitudes.
- Potenciación del trabajo colaborativo en grupos de aprendizaje.
- Utilización de material audiovisual en el desarrollo del curso.
- Planteamiento de retos cognitivos a los estudiantes.
- Utilización de entornos simulados como medio para el aprendizaje.
- Aprendizaje mediante la evaluación de lo aprendido para conducir a retroalimentaciones positivas.

MÓDULO 7: SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA EN ACTIVIDADES DE TURISMO Y HOSTELERÍA

Nivel: 3

Código: MF_017_3

Duración: 180 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_017_3 Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés en actividades de turismo y hostelería.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA7.1: Interpretar la información oral breve y sencilla en una lengua extranjera distinta del inglés, emitida en registro estándar y expresada por clientes y proveedores en el ámbito de la actividad de turismo y hostelería, con el objetivo de atender las necesidades de los mismos.	CE7.1.1 Interpretar correctamente las peticiones informativas formuladas por los clientes de forma oral en una lengua extranjera distinta del inglés y en lenguaje estándar ya sea de manera presencial, telefónica o a través de otros medios. CE7.1.2 Interpretar mensajes orales breves y sencillos en una lengua extranjera distinta del inglés, emitidos con la claridad y coherencia necesarias en situaciones profesionales, tales como: - Saludo y despedida del cliente. - Prestación del servicio. - Petición de facturación e información de sistemas de cobro. - Comunicación de una queja o reclamación. - Solicitud de información variada por parte del cliente. CE7.1.3 Identificar los aspectos principales contenidos en un discurso oral en una lengua distinta al inglés, mantenido entre dos o más hablantes que emplean un lenguaje estándar, para interpretar los intereses de los clientes. CE7.1.4 Resolver situaciones básicas de interacción en una lengua extranjera distinta al inglés bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como: - Comunicación formal o informal. - Costumbres en el uso de la lengua. - Número y características de los interlocutores. - Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
RA7.2: Expresar de forma coherente mensajes orales breves y sencillos en una lengua extranjera distinta al inglés en las situaciones habituales de la actividad de turismo y	CE7.2.1 Expresarse de forma oral con el cliente en una lengua extranjera distinta del inglés de una manera breve y sencilla y con la claridad y coherencia necesarias, en situaciones propias de la actividad de turismo y hostelería, tales como: - Saludo y despedida del cliente. - Prestación del servicio. - Petición de facturación e información de sistemas de cobro. - Comunicación de quejas y reclamaciones.

hostelería, con el objeto de facilitar la interacción con sus clientes y con otros profesionales de su ámbito.	- Solicitud de información variada por parte del cliente. CE7.2.2 Dar respuesta a las dudas, incidencias o reclamaciones formuladas por los clientes. CE7.2.3 En la comunicación oral relacionada con el campo de actividad, emplear un lenguaje sencillo y claro y la terminología básica propia de su ámbito profesional. CE7.2.4 Transmitir la información con sencillez, claridad, de manera ordenada, estructurada y coherente a las personas adecuadas en cada momento. CE7.2.5 Adecuar la comunicación oral con los interlocutores a las características socioculturales, las normas de cortesía, la formalidad de la situación, los registros lingüísticos y los aspectos no verbales de la comunicación.
RA7.3: Interpretar documentación breve y sencilla escrita en una lengua distinta al inglés y relacionada con las actividades de turismo y hostelería, con el objetivo de extraer la información relevante de carácter general o específico, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.	CE7.3.1 Interpretar correctamente documentos breves y sencillos escritos en una lengua extranjera distinta al inglés en el ámbito de la actividad de turismo y hostelería, tales como: - Consulta de un manual de maquinarias, equipos o utensilios. - Solicitud de información y reservas. - Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos. - Interpretación satisfactoria de la documentación producida por los clientes referente a la valoración de los servicios recibidos, tales como quejas, sugerencias, comentarios, entre otros. CE7.3.2 Comprender mensajes escritos en una lengua extranjera distinta al inglés adecuando la interpretación a los condicionantes que los pueden afectar, tales como: - El canal de la comunicación: fax, correo electrónico o carta. - Las costumbres en el uso de la lengua. - Una grafía deficiente. - La impresión de baja calidad.
RA7.4: Producir en una lengua extranjera distinta al inglés y de forma escrita, mensajes y textos básicos, breves y sencillos referidos a situaciones propias de la actividad de turismo y hostelería, cumpliendo con las normas básicas gramaticales y ortográficas.	CE7.4.1 Producir mensajes y documentos breves, básicos y sencillos en una lengua extranjera distinta al inglés y en el ámbito de la actividad de turismo y hostelería, tales como: - Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector. - Resolución de quejas y reclamaciones por escrito. - Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector. CE7.4.2 Elaborar mensajes escritos en una lengua extranjera distinta al inglés, atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a los mismos, tales como: - Comunicación formal o informal. - Costumbres en el uso de la lengua. - Canal de comunicación. - Características de los receptores del mensaje. - Calidad de la impresión o de la grafía.

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales

Terminología específica del ámbito de las actividades de turismo y hostelería en una lengua extranjera distinta al inglés. Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, locuciones, conectores, etc. Diferentes niveles de lengua: coloquial, formal o protocolaria, según la situación.	Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos. Identificación de mensajes directos, telefónicos, grabados o reproducidos por cualquier medio audiovisual. Diferenciación de la idea principal y las ideas secundarias. Identificación de la actitud y la intención del interlocutor o de la interlocutora: exigencia, enfado, ironía, etc. Determinación de los roles profesionales de los y las participantes en un diálogo o una situación de comunicación. Reconocimiento y uso de recursos lingüísticos para: Expresar opiniones, gustos y preferencias, sugerencias, instrucciones, duda, acuerdo y desacuerdo, consejos, persuasión y advertencia, descripciones, ignorancia o conocimiento de un hecho, ofrecimientos, intención, voluntad, confirmación, prohibición, peticiones e informaciones, presentarse y presentar a alguien, concertar una cita, realizar una invitación, aceptar y declinar una invitación, agradecer, pedir disculpas. Bienvenida y despedida del cliente en una lengua extranjera distinta al inglés. Comunicación interactiva básica con clientes en una lengua extranjera distinta al inglés para la prestación de servicios en el ámbito del turismo y la hostelería. Petición y confirmación verbal de la oferta solicitada. Información sobre facturación y sistemas de cobro. Atención de quejas y reclamaciones. Respuesta a la solicitud de	Demostración de cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible en el desempeño de la actividad. Colaboración y trabajo en equipo. Orden en los procesos y en la transferencia de información, realizada con claridad, de manera estructurada y precisa a las personas correspondientes. Compromiso en ofrecer servicio de calidad al cliente. Disposición para comprender y atender las diferencias de los demás. Toma de conciencia de la importancia de la lengua extranjera en el mundo profesional. Respeto e interés por comprender y hacerse comprender. Respeto por las normas y los protocolos socio-profesionales y por las diferencias de registro propias de cada lengua.
--	--	---

	información variada por parte del cliente. Consulta de un manual de maquinarias, equipamientos y utensilios.	
--	---	--

Estrategias Metodológicas:

- Detección de los conocimientos previos y las actividades de motivación al aprendizaje.
- Transmisión de conocimientos, procedimientos y actitudes.
- Potenciación del trabajo colaborativo en grupos de aprendizaje.
- Utilización de material audiovisual en el desarrollo del curso.
- Planteamiento de retos cognitivos a los estudiantes.
- Utilización de entornos simulados como medio para el aprendizaje.
- Aprendizaje mediante la evaluación de lo aprendido para conducir a retroalimentaciones positivas.

MÓDULO 8: FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

Nivel: 3

Código: MF_028_3

Duración: 360 horas

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA8.1: Actuar con responsabilidad y respeto en el entorno de trabajo.	CE8.1.1 Cumplir con los objetivos y planes del centro de trabajo en el área de su responsabilidad. CE8.1.2 Interpretar y ejecutar con diligencia las instrucciones recibidas, actuando con responsabilidad en el trabajo asignado y comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento. CE8.1.3 Organizar el trabajo de acuerdo con las instrucciones y los procedimientos establecidos, cumpliendo las tareas en orden de prioridad y actuando bajo criterios de seguridad y calidad en las intervenciones. CE8.1.4 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza, según las normas de la empresa. CE8.1.5 Cumplir con los requerimientos y las normas de la empresa, demostrando un buen hacer profesional y finalizando su trabajo en el tiempo adecuado. CE8.1.6 Cumplir con los requisitos de vestimenta y calzados adecuados y respetar las normas establecidas por el lugar de trabajo.
RA8.2: Participar en los procesos administrativos de reservas, aplicando los procedimientos y las operaciones idóneos para su puesta en práctica.	CE8.2.1 Identificar las fuentes y los procedimientos de reservas. CE8.2.2 Interpretar la oferta, los contratos y las condiciones estipuladas con las fuentes de reservas. CE8.2.3 Identificar los diferentes precios y las distintas tarifas, sus aspectos legales y las garantías necesarias. CE8.2.4 Manejar correctamente los programas informáticos específicos de reservas y los documentos utilizados en los procesos de reservas. CE8.2.5 Identificar la documentación procedente de las reservas para su información al resto de los departamentos involucrados y su archivo

	posterior. CE8.2.6 Aplicar bajo supervisión los diferentes precios y las distintas tarifas, aspectos legales y garantías exigibles. CE8.2.7 Introducir y registrar datos en aplicaciones informáticas específicas, para reservas, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad en lo concerniente a: - Registro y archivo de las reservas recibidas. - Estado de las cuentas de clientes. - Otros datos de interés relacionados con la gestión de la información
RA8.3: Participar en los procesos del departamento de recepción, cumpliendo con las políticas establecidas por el centro de trabajo, las normas de calidad, y asegurando una correcta atención al cliente.	CE8.3.1 Colaborar en las actividades propias de la recepción, desde la llegada a la salida del cliente, tramitando y gestionando la documentación necesaria, según los estándares de la organización. CE8.3.2 Identificar las fuentes de información interna y externa necesarias para el funcionamiento del departamento. CE8.3.3 Manejar bajo supervisión, las herramientas y los materiales y su distribución en las áreas de recepción, según los criterios establecidos por la organización. CE8.3.4 Operar bajo supervisión las aplicaciones informáticas propias del departamento de recepción en todo lo concerniente a: - Previsiones de ocupación. - Listados de control de estado de las habitaciones. - Resúmenes de producción de los departamentos. CE8.3.5 Introducir y registrar datos en aplicaciones informáticas específicas, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.
RA8.4: Apoyar en las operaciones previas y simultáneas a la entrada, estancia y salida del cliente, analizando y aplicando las tareas asociadas, bajo supervisión.	CE8.4.1 Manejar los listados de llegadas, ocupación y salidas, sobre la base de las reservas registradas, en el departamento. CE8.4.2 Reconocer las relaciones interdepartamentales, previas a la entrada del cliente, con los departamentos afines según las características del establecimiento turístico. CE8.4.3 Manejar los procesos relacionados con correspondencias, mensajes, telecomunicaciones, despertador, cambio de moneda extranjera, alquiler de cajas de seguridad, reserva de servicios en otros establecimientos, alquiler de vehículos, venta de pequeños artículos, emisión de nuevas acreditaciones o elementos de acceso a las unidades de alojamiento, control de acceso a las instalaciones, según las normas establecidas. CE8.4.4 Aplicar los protocolos de traslado e instalación del equipaje, así como el acompañamiento del cliente a la unidad de alojamiento. CE8.4.5 Cumplimentar los documentos legales y formales relativos a la facturación del cliente. CE8.4.6 Cumplir con la normativa legal vigente relativa a los diferentes servicios, precios y reservas de los establecimientos de alojamiento turísticos. CE8.4.7 Operar bajo supervisión los diferentes sistemas de pago que aceptan los establecimientos de alojamiento, cumpliendo con las normas establecidas.

	CE8.4.8 Actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes. CE8.4.9 Cumplir con los requisitos de vestimenta y calzados adecuados y respetar las normas establecidas por el lugar de trabajo.
RA8.5: Participar en la puesta a punto de habitaciones, oficinas y áreas comunes, bajo supervisión y cumpliendo con las normas establecidas por la organización.	CE8.5.1 Efectuar el aprovisionamiento interno necesario para la limpieza, preparación y disposición de habitaciones, oficinas y áreas comunes, en función de las necesidades del servicio. CE8.5.2 Realizar las operaciones de limpieza y reposición, siguiendo instrucciones y aplicando las normas medioambientales y de seguridad e higiene. CE8.5.3 Realizar operaciones de acondicionamiento de equipajes, habitaciones y otras dependencias siguiendo instrucciones. CE8.5.4 Limpiar y mantener elementos decorativos, aplicando las técnicas y los criterios estéticos adecuados bajo supervisión. CE8.5.5 Interpretar y solucionar las solicitudes de huéspedes (camas, lencería, amenidades, cunas, utensilios, equipos, etc.), según lineamientos establecidos por el centro de trabajo. CE8.5.6 Realizar las operaciones posteriores a la limpieza, comprobando la calidad de los resultados, de acuerdo con los estándares establecidos. CE8.5.7 Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud que afecten a su puesto de trabajo y al proceso, en las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y medioambientales.
RA8.6: Asistir en las operaciones sencillas de lavado, planchado y presentación de ropas propias del centro de trabajo, teniendo en cuenta las indicaciones del etiquetado, la seguridad e higiene, así como asegurar y comprobar resultados y necesidades de reposición.	CE8.6.1 Efectuar el aprovisionamiento interno necesario de productos y utensilios para su utilización en las operaciones de lavado y planchado de ropa, en función de las necesidades del servicio. CE8.6.2 Disponer las ropas para su lavado y planchado, clasificándolas por lotes conforme a las instrucciones recibidas en el lugar de trabajo. CE8.6.3 Realizar bajo supervisión las distintas fases de lavado garantizando la limpieza, la esterilización y el aroma, según lo requiera cada caso y de acuerdo con los estándares establecidos. CE8.6.4 Proceder de manera responsable, ante rupturas y anomalías generadas durante el proceso, en el marco de su responsabilidad, en el mínimo plazo de tiempo e informando de ello a sus superiores. CE8.6.5 Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud que afecten a su puesto de trabajo y al proceso, en las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y medioambientales.
RA8.7: Participar en los procesos de recepción y reservas habituales del alojamiento rural de acuerdo con la política de trabajo, así como en el proceso de cobro y facturación por los servicios prestados.	CE8.7.1 Alcanzar todos los pasos del proceso de recepción, desde la reserva inicial del cliente a la salida y la facturación del mismo utilizando el programa de gestión informática, manifestando una responsabilidad ante el trabajo que desarrolla. CE8.7.2 Demostrar un buen hacer profesional en el servicio de recepción del alojamiento, finalizando el trabajo en el plazo establecido. CE8.7.3 Utilizar las técnicas y los medios externos e internos de comunicación adecuados a las necesidades y características de clientes y proveedores. CE8.7.4 Emplear una comunicación fluida con los clientes, utilizando el medio más eficaz para conseguir una buena interacción y comprensión de

	la misma. CE8.7.5 Ofrecer información general sobre itinerarios, recursos naturales y culturales del entorno rural y/o natural y servicios turísticos complementarios, sensibilizando a los clientes sobre la necesaria conservación de los espacios naturales. CE8.7.6 Colaborar las operaciones de limpieza y arreglo de las habitaciones, demás instalaciones, mobiliario y equipamiento en establecimientos de alojamiento rural, respetando las normas ambientales y de seguridad e higiene y comprobando los resultados. CE8.7.7 Atender las peticiones y quejas planteadas por los clientes o usuarios, de forma que se les facilite el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad. CE8.7.8 Emplear las normas de seguridad, higiene y protección para alojamientos sostenibles, de acuerdo a los sistemas y protocolos de la gestión ambiental. CE8.7.9 Realizar el servicio de una manera rápida y precisa sin reducir la percepción de calidad por parte del cliente o usuario, respetando los procedimientos y las normas internas de la empresa.
RA8.8: Interpretar y elaborar la información oral y escrita en inglés en el ámbito del turismo y la hostelería de forma coherente, precisa y eficaz, con el objetivo de facilitar la interacción con los usuarios, ofrecer un servicio adecuado y conseguir la satisfacción del cliente.	CE8.8.1 Interpretar y responder con precisión las peticiones informativas formuladas por los clientes en inglés de forma oral, ya sea de manera presencial, telefónica o a través de otros medios. CE8.8.2 Interpretar y producir mensajes orales y escritos en inglés y en lenguaje estándar, emitidos con la claridad y coherencia necesarias en situaciones tales como: saludo y despedida del cliente, prestación del servicio, quejas y reclamaciones, facturación y cobro, solicitud de información variada por parte del cliente y respuesta a la misma. CE8.8.3 Producir adecuadamente la información oral y escrita relacionada con el campo de actividad, empleando la terminología técnica propia de su ámbito profesional y cumpliendo las normas gramaticales básicas. CE8.8.4 Transmitir la información con claridad y precisión, de manera fluida, ordenada, estructurada y coherente a las personas adecuadas en cada momento. CE8.8.5 Resolver situaciones de interacción en inglés bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como: - Comunicación formal o informal. - Costumbres en el uso de la lengua. - Número y características de los interlocutores. - Claridad en la pronunciación y los distintos acentos. CE8.8.6 Comprender las informaciones y opiniones emitidas de forma oral a través de los medios de comunicación, sobre temas relacionados con la actividad profesional.
RA8.9: Interpretar y elaborar la información básica oral y escrita en una lengua extranjera distinta del inglés en el ámbito del turismo y la hostelería, con el	CE8.9.1 Interpretar y responder de manera breve y sencilla las peticiones informativas formuladas por los clientes en una lengua extranjera distinta del inglés de forma oral, ya sea de manera presencial, telefónica o a través de otros medios. CE8.9.2 Interpretar y producir mensajes orales y escritos breves y sencillos en una lengua extranjera distinta del inglés y en lenguaje estándar, siendo estos de naturaleza básica y emitidos con la claridad y coherencia

objetivo de facilitar la interacción con los usuarios, atender las necesidades de los clientes y ofrecer un servicio adecuado.	necesarias en situaciones tales como: saludo y despedida del cliente, prestación del servicio, quejas y reclamaciones, facturación y cobro, y solicitud de información variada por parte del cliente y respuesta a la misma. CE8.9.3 Producir la información oral y escrita básica relacionada con el campo de actividad, empleando la terminología elemental propia de su ámbito profesional y cumpliendo las normas gramaticales básicas. CE8.9.4 Transmitir la información con claridad, de manera ordenada y coherente a las personas adecuadas en cada momento. CE8.9.5 Resolver situaciones básicas de interacción en una lengua extranjera distinta al inglés, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como: - Comunicación formal o informal. - Costumbres en el uso de la lengua. - Número y características de los interlocutores. - Claridad en la pronunciación y los distintos acentos.
--	---

MÓDULOS COMUNES

MÓDULO: OFIMÁTICA

Nivel: 3

Código: MF_002_3

Duración: 135 horas

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA1: Comprobar el funcionamiento del equipo informático garantizando su operatividad, tomando en cuenta los procedimientos para facilitar el buen funcionamiento del equipo.	CE1.1 Describir el hardware del equipo informático indicando las funciones básicas. CE1.2 Explicar la diferencia entre software y hardware, tomando en cuenta las características de cada uno. CE1.3 Describir software, y distinguir entre software de sistema y software de aplicación. CE1.4 Utilizar las aplicaciones fundamentales proporcionadas por el sistema operativo, y configurar las opciones básicas del entorno de trabajo. CE1.5 Distinguir los periféricos que forman parte del computador. CE1.6 Realizar correctamente las tareas de conexión/desconexión y utilizar correctamente los periféricos de uso frecuente. CE1.7 Distinguir las partes de la interfaz de sistema operativo, así como su utilidad. CE1.8 En un caso práctico, suficientemente caracterizado, para el cual se dispone de la documentación básica, manuales o archivos de ayuda correspondientes al sistema operativo y el software ya instalado: - Poner en marcha el equipamiento informático disponible. - Mediante un examen del equipamiento informático, identificar, sus funciones, el sistema operativo y los componentes de ese sistema operativo. CE1.9 Identificar las herramientas de los programas antivirus y cortafuegos.

	CE1.10. Explicar la distinción de las diferentes barras pertenecientes al sistema operativo, con base en sus características. CE1.11 Ante un supuesto práctico, debidamente caracterizado: - Utilizar las funciones del sistema operativo. - Manipular las herramientas del sistema operativo siguiendo como parámetro el uso correcto. - Realizar las diferentes configuraciones de los periféricos del equipo informático, atendiendo las características de sus funcionalidades.
RA2: Elaborar documentos de uso frecuente, utilizando aplicaciones informáticas de procesadores de textos y/o de autoedición, a fin de entregar la información requerida en los plazos y forma establecidos; tomar en cuenta la postura correcta.	CE2.1 Ante un supuesto práctico, debidamente caracterizado: - Organizar los elementos y espacios de trabajo. - Mantener la posición corporal correcta. - Identificar la posición correcta de los dedos en las filas del teclado alfanumérico. - Precisar las funciones de puesta en marcha del terminal informático. - Emplear coordinadamente las líneas del teclado alfanumérico y las teclas de signos y puntuación. - Utilizar el método de escritura al tacto en párrafos de dificultad progresiva y en tablas sencillas. - Controlar la velocidad —mínimo 200 p.p.m.— y la precisión —una falta por minuto como máximo— con la ayuda de un programa informático. - Aplicar las normas de presentación de los distintos documentos de texto. - Localizar y corregir errores ortográficos. CE2.2 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los procesadores de textos y de autoedición describiendo sus características y utilidades. CE2.3 Utilizar los asistentes y plantillas que contiene la aplicación; o, a partir de documentos en blanco, generar plantillas de documentos como informes, cartas, oficios, saludos, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros. CE2.4 Explicar la importancia de los efectos que causan un color y un formato adecuados, a partir de distintos documentos y de los parámetros o manual de estilo de una organización tipo, así como en relación con criterios medioambientales definidos. CE2.5 Ante un supuesto práctico debidamente determinado, elaborar documentos usando las posibilidades que ofrece la herramienta ofimática de procesador de textos. - Utilizar la aplicación y/o el entorno que permita y garantice la integración de textos, tablas, gráficos e imágenes. - Utilizar las funciones, procedimientos y asistentes necesarios para la elaboración de la documentación tipo requerida, así como, en su caso, los manuales de ayuda disponibles. - Recuperar la información almacenada y utilizada con anterioridad —siempre que sea posible, necesario y aconsejable—, con objeto de evitar errores de transcripción.

	- Corregir las posibles inexactitudes cometidas al introducir y manipular los datos con el sistema informático, comprobando el documento creado manualmente o con la ayuda de alguna prestación de la propia aplicación, como corrector ortográfico, buscar y reemplazar u otra. - Aplicar las utilidades de formato al texto, de acuerdo con las características del documento propuesto en cada caso. - Insertar objetos en el texto, en el lugar y forma adecuados, utilizando los asistentes o utilidades disponibles y logrando la agilidad de lectura. CE2.6 Añadir encabezados, pies de página, numeración, saltos u otros elementos de configuración de página en el lugar adecuado; y establecer las distinciones precisas en primera página, secciones u otras partes del documento. CE2.7 Ante un supuesto práctico, debidamente determinado, personalizar la herramienta del procesador de texto. - Cambiar las opciones de programa determinadas. - Personalizar la cinta de opciones. - Personalizar la barra de herramientas de acceso rápido. - Crear métodos abreviados personalizados del teclado. - Utilizar los diferentes cuadros de diálogos y las tareas de teclas de función. CE2.8 Utilizar las funciones, procedimientos y asistentes necesarios para la combinación de correspondencia.
RA3: Manipular elementos gráficos y aplicar combinación de correspondencia, tomando en cuenta la utilización de los procesadores de textos, siguiendo parámetros establecidos.	CE3.1 Utilizar la aplicación y/o el entorno que permita y garantice la integración de textos, tablas, gráficos e imágenes. CE3.2 Insertar y modificar imágenes en la aplicación de formato a documentos. CE3.3 En un caso práctico debidamente caracterizado, elaborar documentos, utilizando las siguientes herramientas. - Cambiar el fondo a un documento e insertar bloques de creación. - Añadir texto con la herramienta de arte procesador. - Insertar y modificar gráficos de arte inteligente, además de crear diagramas con imágenes. - Manipular información existente en gráficos para ser utilizada en documentos. - Agregar marcas de agua en un documento. - Insertar símbolos y ecuaciones matemáticas en un texto. - Dibujar y modificar diferentes tipos de formas, insertarlos en un documento y agregar capturas de pantalla. - Reorganizar el esquema de un documento. - Organizar objetos en la página y utilizar tablas para controlar el diseño de la misma. CE3.4 Manipular los datos eficazmente para la combinación de correspondencia. CE3.5 Combinar un modelo de carta con su origen de datos, de manera que haga más fácil la tramitación y comunicación de documentos. CE3.6 Enviar mensajes personalizados de correo electrónico a múltiples

	destinatarios. CE3.4 Crear e imprimir etiquetas, que se utilizan en un documento para el envío de información. CE3.5 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, realizar las siguientes prácticas con la ayuda de documentos. - Colaborar con otros autores en un documento. - Enviar documentos directamente desde el procesador de texto. - Añadir y revisar comentarios. - Controlar y gestionar cambios en el documento. - Comparar y combinar documentos. - Proteger documentos con contraseña.
RA4: Crear documentos con el objetivo de utilizarlos en otras aplicaciones informáticas.	CE4.1 Guardar archivos en formatos diferentes. CE4.2 Crear y modificar documentos Web, para utilizarlos en un documento. CE4.3 Crear y publicar entradas de blog, en la presentación de un texto. CE4.4 En un caso práctico, siguiendo parámetros establecidos: - Agregar hipervínculos, en un documento. - Insertar campos en un texto. - Añadir marcadores y referencias cruzadas. - Crear y modificar tablas de contenidos para documentos largos. - Crear y modificar índices en documentos extensos. - Añadir fuentes y compilar bibliografías.
RA5: Operar con hojas de cálculo con habilidad, utilizando las funciones habituales en las actividades que requieran tabulación y tratamiento aritmético-lógico y/o estadístico de datos e información, así como su presentación en gráficos.	CE5.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de la hoja de cálculo, y describir sus características. CE5.2 Describir las características de protección y seguridad en hojas de cálculo, siguiendo parámetros establecidos. CE5.3 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, científica y económica, a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el ámbito empresarial: - Crear hojas de cálculo y agruparlas por el contenido de sus datos en libros convenientemente identificados, localizados y con el formato preciso para la utilización del documento. - Aplicar el formato preciso a los datos y celdas de acuerdo con el tipo de información que contienen, facilitando su tratamiento posterior. - Aplicar fórmulas y funciones sobre las celdas o rangos de celdas, nombrados o no, de acuerdo con los resultados buscados, comprobando su funcionamiento y el resultado que se prevé. - Utilizar títulos representativos, encabezados, pies de página y otros aspectos de configuración del documento en las hojas de cálculo, de acuerdo con las necesidades de la actividad que se va a desarrollar o al documento que se va a presentar. - Imprimir hojas de cálculo con la calidad, presentación de la información y copias requeridas. CE5.4 Elaborar plantillas con la hoja de cálculo, de acuerdo con la información facilitada. CE5.5 Elaborar gráficos estándar y/o dinámicos, a partir de rangos de celdas de la hoja de cálculo, optando por el tipo que permita la mejor comprensión de la información y de acuerdo con la actividad por

	desarrollar, a través de los asistentes disponibles en la aplicación. CE5.6 En un supuesto práctico debidamente caracterizado: - Filtrar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo. - Aplicar los criterios de protección, seguridad y acceso a la hoja de cálculo. - Elaborar y ajustar diagramas en documentos y utilizar con eficacia todas aquellas prestaciones que permita la aplicación de la hoja de cálculo. - Importar y/o exportar datos a las aplicaciones de procesamiento de texto, bases de datos y presentaciones. CE5.7 Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de ficheros que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos. CE5.8 Utilizar los manuales o la ayuda disponible en la aplicación, en la resolución de incidencias o dudas planteadas.
RA6: Operar con las herramientas de listas y filtros, siguiendo como parámetro las normas establecidas, tomando en cuenta la aplicación que se requiere.	CE6.1 En un supuesto práctico debidamente caracterizado: - Activar el autofiltro. - Utilizar autofiltro para filtrar una lista. - Eliminar criterios del autofiltro. - Crear un autofiltro personalizado; desactivar el autofiltro. CE6.2 Manipular autofiltro para filtrar una lista. CE6.3 Utilizar datos externos de tablas y las opciones de estilo de tablas, a través de los asistentes disponibles en la aplicación. CE6.4 Manipular filtros avanzados y crear un rango de criterios. Utilizar rango de criterios de comparación, condición avanzada; y extraer registros filtrados, garantizando la calidad y seguridad de los datos. CE6.5 Utilizar los diferentes tipos de funciones, búsquedas y referencias matemáticas y trigonométricas. CE6.6 Crear y revisar las tablas y gráficos dinámicos siguiendo parámetros establecidos.
RA7: Elaborar presentaciones de forma eficaz, utilizando aplicaciones informáticas e integrando objetos de distinta naturaleza, además de utilizar multimedia, tomando en consideración parámetros establecidos.	CE7.1 Explicar la importancia de la presentación de un documento para la imagen que transmite la entidad, consiguiendo que la información se muestre de forma clara y persuasiva, a partir de distintas exposiciones de carácter profesional de organizaciones tipo. CE7.2 Advertir sobre la necesidad de guardar las presentaciones según los criterios de organización de archivos marcados por la empresa, facilitando el cumplimiento de las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos. CE7.3 Señalar la importancia que tiene la comprobación de los resultados y la subsanación de errores, antes de poner a disposición de las personas o entidades a quienes se destina la presentación, así como el respeto de los plazos previstos en la forma establecida de entrega. CE7.4 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de un programa de presentaciones gráficas; y describir sus características. CE7.5 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo: - Aplicar el formato más adecuado a cada tipo de información para su

	presentación final. - Utilizar los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso —sobre el monitor, en red, con diapositivas, animada con ordenador y sistema de proyección, en papel, transparencia u otros soportes—. - Utilizar, de forma integrada y conveniente, gráficos, textos y otros objetos, consiguiendo una presentación correcta y adecuada a la naturaleza del documento. CE7.6 Utilizar los manuales o ayudas disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas. CE7.7 A partir de información suficientemente caracterizada, y de acuerdo con unos parámetros facilitados para su presentación en soporte digital: - Insertar la información proporcionada en la presentación. - Animar los distintos objetos de la presentación de acuerdo con los parámetros facilitados y utilizando los asistentes disponibles. - Temporalizar la aparición de los distintos elementos y diapositivas de acuerdo con el tiempo asignado a cada uno de ellos, utilizando los asistentes disponibles. - Asegurar la calidad de la presentación, ensayando y corrigiendo los defectos detectados y proponiendo los elementos o parámetros de mejora. - Guardar las presentaciones en los formatos adecuados, preparadas para su fácil utilización y protegidas de modificaciones no deseadas. CE7.8 Insertar sonidos, videoclips, tablas y conectores, tomando en cuenta parámetros establecidos. CE7.9 Elaborar diferentes tipos de notas del orador; y agregar comentarios y animaciones de diapositivas y de objetos, de una manera eficaz. CE7.10 Utilizar transiciones y muestras personalizadas; crear videos y configurar presentaciones, de manera que puedan ser utilizados como medios de comunicación en las exposiciones.
RA8: Aplicar las herramientas de búsqueda, recuperación y organización de la información en el sistema y en la red —intranet o Internet— de forma precisa y eficiente, atendiendo a las especificaciones técnicas recibidas.	CE8.1 Distinguir entre un navegador y un buscador de red —Internet y/o intranet—, relacionando sus utilidades y características. CE8.2 Identificar los distintos riesgos y niveles de seguridad de un navegador de Internet describiendo sus características. CE8.3 Identificar los diferentes tipos de buscadores y metabuscadores, y comprobar sus ventajas e inconvenientes. CE8.4 Explicar las características básicas de la normativa vigente reguladora de los derechos de autor. CE8.5 Ante un supuesto práctico en el que se proporcionan las pautas para la organización de la información, y utilizando las herramientas de búsqueda del sistema operativo: - Identificar las utilidades disponibles en el sistema, adecuadas a cada operación que se va a realizar. - Crear los distintos archivos o carpetas de acuerdo con las indicaciones recibidas. - Nombrar o renombrar los archivos o carpetas según las indicaciones.

	- Crear los accesos directos necesarios a aquellas carpetas o archivos que serán de uso habitual según las indicaciones recibidas. CE8.6 Ante un supuesto práctico en el que se enumeren las necesidades de información de una organización o departamento tipo: - Identificar el tipo de información requerida en el supuesto práctico. - Identificar y localizar las fuentes de información —intranet o Internet— adecuadas al tipo de información requerida. - Realizar las búsquedas aplicando los criterios adecuados de restricción. - Obtener y recuperar la información de acuerdo con el objetivo de la misma. - Identificar, si fuera necesario, los derechos de autor de la información obtenida. - Registrar y guardar la información utilizada en los formatos y ubicaciones requeridos por el tipo y uso de la información. - Organizar las fuentes de información desde Internet para una rápida localización posterior y su reutilización en los soportes disponibles: favoritos, historial y vínculos. - Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la información, que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
RA9: Utilizar aplicaciones de correo electrónico con el propósito de comunicarse de una manera eficaz, siguiendo procedimientos y normativa establecidos.	CE9.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de las aplicaciones de correo electrónico y de agendas electrónicas; y distinguir su utilidad en los procesos de recepción, emisión y registro de información. CE9.2 Explicar la importancia de respetar las normas de seguridad y protección de datos en la gestión del correo electrónico; y describir las consecuencias de la infección del sistema mediante virus, gusanos u otros elementos. CE9.3 Organizar y actualizar la libreta de contactos de correo y agenda electrónica mediante las utilidades de la aplicación y a partir de las direcciones de correo electrónico usadas en el aula. CE9.4 En un supuesto práctico, en el que se incluirán los procedimientos internos de emisión-recepción de correspondencia e información de una organización: - Abrir la aplicación de correo electrónico. - Identificar el o los emisores o emisoras y el contenido en la recepción de correspondencia. - Comprobar la entrega del mensaje en la recepción de correspondencia. - Insertar el o los destinatarios o destinatarias y el contenido, asegurando su identificación en la emisión de correspondencia. - Leer y/o redactar el mensaje de acuerdo con la información que se quiere transmitir. - Adjuntar los archivos requeridos de acuerdo con el procedimiento establecido por la aplicación de correo electrónico. - Distribuir la información a todos los implicados, asegurando la recepción de la misma.

	CE9.5 Ante un supuesto práctico, en el que se incluirán los procedimientos internos y normas de registro de correspondencia de una organización tipo: - Registrar la entrada y salida de toda la información, cumpliendo las normas y procedimientos que se proponen. - Utilizar las prestaciones de las diferentes opciones de carpeta que ofrece el correo electrónico. - Imprimir y archivar los mensajes de correo, de acuerdo con las normas facilitadas de economía y de impacto medioambiental. - Guardar la correspondencia de acuerdo con las instrucciones de clasificación recibidas. - Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos. CE9.6 Utilizar los manuales de ayuda, disponibles en la aplicación, en la resolución de incidencias o dudas planteadas.
--	---

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Software - Sistemas de aplicación. Sistemas operativos - Tipos. - Versiones. - Entorno. - Escritorio. Barra - Tipos. Ventanas - Componentes. Panel de control Accesorios del sistema operativo Recursos del sistema operativo Herramientas del sistema operativo Comandos del sistema operativo - Uso.	Utilización del entorno del sistema operativo. Utilización de barras de tareas. Manipulación de ventanas. Configuración los dispositivos del panel de control. Manipulación de los accesorios del sistema operativo. Utilización de las unidades de discos. Desfragmentación, reparación y realización de respaldo de disco. Manipulación de los comandos más comunes del sistema operativo.	Capacidad para trabajo individual y grupal. Actitud de colaboración. Higiene y limpieza en la entrega de los trabajos. Interés por atender las demandas de los usuarios referentes a la instalación/desinstalación de software. Valoración de la importancia de reflejar por escrito todas las incidencias, así como las soluciones aportadas.
Procesadores de palabras (textos) - Versiones. - Utilidades. Barra en procesadores de palabras (textos) - Tipos. - Generalidades. Formato - Fuente, estilo, tamaño. - Color. - Subrayado.	Creación y edición de documentos. Aplicación de formato de documentos. Creación de tablas, dibujos y objetos en un documento. Realización de combinación de documentos: carta modelo, lista de correspondencia, campos de combinación y ficha de datos. Creación de hipervínculos con documentos.	Valoración de la importancia social del software libre. Valoración de la importancia de una buena presentación. Apuesta clara por valores como la sostenibilidad y la ecología a la hora de

- Párrafo - Márgenes Bordes y sombreados Numeración y viñetas Tabulaciones - Tipos. Encabezados y pies de página - Numeración de páginas. - Tipos. Bordes de página Columnas - Tipos. Tablas Sobres y etiquetas Imágenes y autoformas Plantillas Fondo de un documento Bloques de creación Texto de WordArt - Elementos visuales - Marcas de agua - Símbolos y ecuaciones Documentos fuera del procesador - Documentos Web - Entradas de blog Hipervínculos - Campos - Marcadores - Referencias cruzadas Herramientas de referencia para documentos largos - Tabla de contenidos. - Índice. - Fuentes y bibliografía.	Archivo de documentos en diferentes versiones. Realización de corrección de textos con las herramientas de ortografía y gramática, utilizando las diferentes posibilidades que ofrece la aplicación. Configuración de página en función del tipo de documento por desarrollar, utilizando las opciones de la aplicación. Visualización del resultado antes de la impresión. Impresión de documentos elaborados en distintos formatos de papel, y de soportes como sobres y etiquetas. Creación de sobres y etiquetas individuales, y para envío masivo. Inserción de imágenes y autoformas en el texto para mejorar el aspecto del mismo. Utilización de diferentes tipos de sangrías desde menú y desde la regla. Configuración de página: Márgenes, orientación de página, tamaño de papel, diseño de página, uso de la regla para cambiar márgenes. Creación de columnas con distintos estilos. Aplicación de columnas en distintos espacios dentro del documento. Inserción: de notas al pie y al final; de saltos de página y de sección; de columnas periodísticas. Inserción o creación de tablas en un documento Edición dentro de una tabla. Movimiento dentro de una tabla. Selección de celdas, filas, columnas, tablas. Modificación el tamaño de filas y columnas. Modificación de los márgenes de las celdas. Aplicación de formato a una tabla:	utilizar los recursos. Valoración de la importancia de mantener las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos. Valoración del efecto negativo de un texto con errores. Organización de la agenda para incluir tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo. Interés en la adopción de medidas de prevención en el puesto de trabajo, evitando períodos demasiado largos ante el terminal y desarrollando periódicamente ejercicios de relajación. Interés por documentar con comentarios los procesos dificultosos. Claridad y simplificación en el proceso de establecimiento de fórmulas. Metodología adecuada a la hora de archivar la documentación. Respeto por el copywrigth de imágenes y vídeos usados en las presentaciones. Valoración de las licencias de programas similares. Valoración de la expresión
--	--	--

	bordes, sombreado, autoformato. Realización de cambios en la estructura de una tabla: insertar, eliminar, combinar y dividir celdas, filas y columnas. Alineación vertical del texto de una celda; cambio de dirección del texto, conversión de texto en tabla y de tabla en texto, ordenamiento de una tabla, introducción de fórmulas y filas de encabezados. Aplicación de numeración automática de las páginas de un determinado documento. Eliminación de la numeración. Cambios de formato de numeración de páginas. Selección del idioma. Corrección: mientras se escribe; una vez se ha escrito, con menú contextual (botón derecho). Corrección gramatical (desde menú herramientas). Opciones de ortografía y gramática. Utilización del diccionario personalizado, autocorrección, sinónimos, traductor. Creación del documento modelo para envío masivo: cartas, sobres, etiquetas o mensajes de correo electrónico. Selección de destinatarios mediante creación o utilización de archivos de datos. Creación de sobres y etiquetas, opciones de configuración. Combinación de correspondencia: salida a documento, impresora o correo electrónico. Utilización de plantillas y asistentes del menú archivo nuevo. Creación, archivo y modificación de plantillas de documentos. Inserción de comentarios. Control de cambios de un documento. Comparación de documentos. Protección de todo o parte de un	oral en una presentación. Capacidad de trabajo en equipo. Sensibilidad para la consecución de un medio de recopilación no contaminado. Rechazo de las conductas que atenten contra la intimidad e integridad de cualquier persona. Valoración de las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información
--	--	---

	documento.	
Hojas de cálculo - Versiones. - Utilidades. - Tipos de datos. Fórmulas Funciones Gráficos - Tipos. Imágenes - Autoformas. - Textos artísticos. Plantillas y macros Formato condicional - Regla de celdas. - Reglas superiores e inferiores. - Barra de datos. - Escalas de color. - Conjuntos de íconos. - Reglas. Validaciones - Validaciones de datos. - Criterios de validación. - Círculos de validación. Autofiltros Autorrelleno - Listas de datos - Propiedades. - Herramientas. - Datos externos de tabla. - Estilo de tabla. Filtros avanzados Funciones - Búsqueda y referencia - Matemáticas y trigonométricas. - Bases de datos. Tablas dinámicas - Herramientas de tabla dinámica. Seguridad Macros	Utilización de los íconos de las diferentes barras. Creación de hojas de cálculo. Edición de hojas de cálculo. Aplicación de formato a hojas de cálculo. Selección de la hoja de cálculo. Edición del contenido de una celda. Borrado del contenido de una celda o rango de celdas. Uso del corrector ortográfico. Uso de las utilidades de búsqueda y reemplazo. Inserción y eliminación de hojas de cálculo. Utilización de fórmulas en hojas de cálculo. Creación de gráficos usando los datos. Utilización de tipos de funciones. Realización de filtros de datos. Creación de un nuevo libro. Manipulación para abrir un libro ya existente. Realización de archivo de cambios realizados en un libro. Creación de un duplicado de un libro. Realización de cierre de un libro. Utilización de macros. Inserción de comentarios. Control de cambios de la hoja de cálculo. Protección de una hoja de cálculo. Protección de un libro. Compartimiento de libros. Uso de plantillas. Realización de formato en la impresión de hojas de cálculo. Creación de tablas dinámicas.	
Hojas de presentaciones - Versiones. - Utilidades. Formato de párrafos - Alineación. - Listas numeradas.	Utilización de los íconos de las diferentes barras. Elaboración de diapositivas. Realización de formatos de hojas de presentación. Adición de textos a hojas de	

- Viñetas. - Estilos. Tablas Dibujos Imágenes prediseñadas Gráficos - Tipos de gráficos. - Elementos de un gráfico. Diagramas <i>WordArt</i> o texto artístico - Formato de objetos. - Rellenos. - Líneas. - Efectos de sombra o 3D. - Sonidos. - Videoclips.	presentación. Creación de dibujos. Utilización de plantillas de estilos. Combinación de colores, fondos de diapositivas, patrones. Impresión de diapositivas en diferentes soportes. Creación de organigramas y diferentes estilos de diagramas. Adición de objetos de dibujo, autoformas. Formatos de objetos de dibujo. Aplicación de animación a las diapositivas. Utilización de la galería multimedia: inclusión de sonidos, inserción de clips de vídeo, interacción e inserción de hipervínculos.	
Internet - Origen. - Evolución. Acceso a Internet - Proveedores. - Tipo. - Software. Normativa Niveles de seguridad Correo electrónico - Términos. Transferencia de ficheros FTP - Introducción. - Términos. - Relacionados.	Utilización de navegadores. Manipulación de los menús contextuales. Configuración del entorno de Internet. Utilización y configuración de correo electrónico como intercambio de información. Realización de transferencia de ficheros de FTP.	

Estrategias Metodológicas:

- Detección de conocimientos, capacidades y competencias del estudiante sobre las herramientas ofimáticas.
- Explicación previa en relación con software y hardware en el funcionamiento y uso del computador.
- Realización de prácticas en grupos reducidos, conducidos por el docente, en la configuración de dispositivos internos y externos en los equipos de cómputos.
- Preparación de documentos, utilizando procesadores de textos, integrando otros elementos como gráficos de otras aplicaciones informáticas.
- Realización de un proyecto en el laboratorio de informática, operando con aplicación de hojas de cálculo, utilizando las diferentes barras, así como, la presentación de los datos de forma gráfica.
- Realización de proyecto manipulando las herramientas de listas y filtros utilizando los recursos de las hojas de cálculo. En un tiempo determinado.
- Realización de prácticas de presentaciones, insertando multimedia, tomando parámetros

establecidos.

- Utilización del internet como herramienta de trabajo, tanto para la operacionalización efectiva como para la comunicación eficaz.
- Retroalimentación positiva en cada sección de clase.

MÓDULO: EMPRENDIMIENTO

Nivel: 3

Código: MF_004_3

Duración: 120 horas

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA1: Analizar las capacidades relacionadas con la iniciativa emprendedora, tomando en cuenta los requerimientos derivados del mundo laboral y de las actividades empresariales.	CE1.1 Identificar los factores necesarios para desarrollar una actividad empresarial. CE1.2 Explicar las principales habilidades humanas, sociales, técnicas y directivas que debe tener el perfil de emprendedor o emprendedora. CE1.3 Analizar la cultura emprendedora como alternativa de creación de empleo y bienestar social. CE1.4 Relacionar la importancia de la iniciativa, la creatividad y la buena actitud en el desempeño laboral o empresarial. CE1.5 Valorar la actitud positiva ante el riesgo de un emprendimiento. CE1.6 Explicar las variables de un pequeño negocio o microempresa exitoso. CE1.7 A partir de un supuesto práctico, en el que se necesita representar el futuro en diferentes ámbitos de la vida productiva: - Identificar cualidades y habilidades emprendedoras propias. - Relacionar las ventajas y desventajas de ser empleado(a) y ser empresario(a). - Trazar un plan de vida, revelando creatividad, iniciativa y espíritu emprendedor al valorar sus aspiraciones futuras en la búsqueda de empleo o en el autoempleo. - Explicar los factores que contribuyen a favorecer la iniciativa emprendedora de los y las jóvenes. - Analizar las perspectivas futuras del sector productivo referente a micro y pequeña empresa. - Puntualizar las condiciones que requiere la implementación de un pequeño negocio o microempresa.
RA2: Determinar una idea de negocio y su viabilidad, la cual servirá como punto de apoyo para el plan de empresa, y evaluar el impacto sobre el entorno de actuación, a partir de valores éticos.	CE2.1 Explicar cómo surgen las ideas de negocio. CE2.2 Reconocer ideas innovadoras de iniciativas empresariales de pequeño negocio o microempresa en el entorno profesional y socio productivo. CE2.3 Indicar técnicas para la selección de ideas de negocio. CE2.4 Explicar la responsabilidad social de la empresa y su importancia como estrategia de negocio. CE2.5 En un supuesto práctico, donde se implementa una idea viable de negocio: - Aplicar técnicas para seleccionar la idea del negocio.

	- Definir la viabilidad de la idea. - Detallar las características de la idea del negocio, sus expectativas, actividad económica, producto o servicio, costo de operaciones, objetivos, valores, visión y misión. - Investigar información básica de mercado: el producto o servicio, precio, promoción, plaza, clientes, competencia, proveedores, entorno. - Reconocer instituciones que apoyan el desarrollo de emprendimientos. - Clasificar los recursos básicos de inversión inicial que se entiendan necesarios para la implantación de la idea, así como las fuentes de financiamiento más convenientes, a partir de los cálculos e información disponible. - Ordenar la información y presentarla mediante el uso de las aplicaciones informáticas. - Escoger el formato de plan de empresa e incluir datos recogidos.
RA3: Realizar el plan de mercadeo que impulse los objetivos comerciales y el desarrollo óptimo del pequeño negocio o microempresa.	CE3.1 Explicar los fundamentos del <i>marketing</i>. CE3.2 Reconocer la importancia de la estrategia de marketing. CE3.3 Relacionar los elementos del mercado. CE3.4 En un caso práctico en el que se necesita precisar la estrategia de comercialización del pequeño negocio o microempresa: - Elegir la estructura del plan de marketing. - Definir objetivos, misión y visión del plan. - Describir de manera detallada el producto o servicio a comercializar. - Identificar los posibles clientes a quien va dirigido el producto y/o servicio. - Identificar los proveedores. - Indagar sobre los competidores, sus fortalezas y debilidades. - Expresar las ventajas competitivas, fortalezas y debilidades del pequeño negocio. - Establecer estrategias de marketing para: ○ Presentación el producto y/o servicio ofertado. ○ Fijación de precios. ○ Fidelización de clientes. ○ Comunicación que especifique los canales de distribución del producto y/o servicio (cómo, cuándo, en qué tiempo y condiciones). ○ Organizar la información y colocarla en el plan de la empresa.
RA4: Determinar la estructura de organización del pequeño negocio o microempresa, de acuerdo con los objetivos planteados.	CE4.1 Explicar los diferentes aspectos de la estructura organizativa de un pequeño negocio o microempresa: organigrama, manual de funciones, descripción de puestos, controles internos. CE4.2 Definir el proceso de selección y contratación de personal. CE4.3 Indicar las obligaciones laborales según la legislación vigente. CE4.4 En un supuesto práctico debidamente orientado a las decisiones de organización del pequeño negocio o microempresa: - Determinar la estructura organizativa, fijando las áreas funcionales y

	actividades que se derivan de cada puesto, conforme a los objetivos previstos. - Representar la estructura en el organigrama, y enumerar la cantidad de personal en cada departamento. - Especificar los recursos humanos necesarios, según la estructura organizativa y las funciones por desarrollar en cada puesto. - Determinar la forma de contratación de personal más idónea en función de los objetivos previstos y optimización de recursos. - Especificar la logística de compra, ventas y atención al cliente. - Definir las políticas de higiene, calidad y seguridad que se van a implementar en función del producto o servicio que se ofrece. - Idear la ubicación y el espacio físico adecuados a los objetivos y al presupuesto disponible. - Definir la logística necesaria para el alquiler de espacio físico. - Establecer la distribución del espacio físico conforme al tipo y naturaleza del negocio. - Detallar el estilo de decoración del local, utilizando los elementos de lugar, según la idea y los recursos disponibles para generar ambiente agradable y crear identidad institucional. - Realizar la documentación de los procesos realizados e incluir en el plan de empresa.
RA5: Realizar actividades de gestión administrativa y financiera, básicas para poner en marcha un pequeño negocio o microempresa, delimitando las principales obligaciones laborales, contables y fiscales, de acuerdo con la legislación vigente.	CE5.1 Identificar las obligaciones laborales, contables, fiscales y los impuestos que se derivan de la actividad empresarial. CE5.2 Reconocer la legislación mercantil que regula los documentos de pago y los requisitos que debe cumplir la documentación e impresos (cheques, pagarés, etc.) en las operaciones mercantiles. CE5.3 Relacionar conceptos básicos de contabilidad, técnicas de registro de la información contable y elementos patrimoniales necesarios para el desarrollo de la actividad de pequeños negocios o microempresas. CE5.4 Precisar las diferencias entre inversión, gasto y pago, y entre ingreso y cobro. CE5.5 Identificar las fuentes y formas más habituales de financiamiento. CE5.6 Explicar el costo de inversión y de producción en la planificación económica para inicio del pequeño negocio. CE5.7 En un supuesto práctico en el que se pretende definir el proceso de gestión administrativa y financiera de un pequeño negocio o microempresa: - Preparar un archivo documental y guardar todo documento (entradas y salidas), aplicando técnicas de archivo y organización de documentos. - Decidir el medio de pago que se va a utilizar, según la legislación vigente. - Aplicar los procedimientos para tramitar la solicitud de un préstamo. - Identificar el proceso de gestión para el registro de altas y bajas laborales de empleados(as) en la Tesorería de la Seguridad Social y en el Ministerio de Trabajo. - Utilizar correctamente formularios para liquidaciones sencillas de impuestos, aplicando la legislación vigente.

	- Elaborar la documentación e incluir en el plan de empresas. CE5.8 A partir de un supuesto práctico, en el que se pretende caracterizar la planificación económico-financiera del pequeño negocio o microempresa: - Identificar las necesidades básicas de pre inversión e inversión inicial de operaciones, especificando las fuentes de financiamiento. - Establecer la composición del patrimonio inicial. - Determinar el costo de producción. - Plantear el formato adecuado para los documentos básicos comerciales y contables —pedidos, recibos y facturas, libro diario, libro de banco, libro de inventario—, especificando el flujo de procesos de dicha documentación; y realizar las cotizaciones correspondientes para su impresión. - Preparar el presupuesto especificando el flujo de ingresos y gastos mensuales, ventas, beneficios o resultados y balance general. - Realizar la documentación e incluir en el plan de empresa.
RA6: Precisar los procedimientos para la constitución legal del pequeño negocio o microempresa, de acuerdo con la legislación vigente.	CE6.1 Definir las distintas formas de incursionar en la actividad empresarial. CE6.2 Relacionar las diferentes formas jurídicas de la empresa; e identificar, en cada caso, el grado de responsabilidad, ventajas, desventajas y los requisitos legales para su constitución. CE6.3 Puntualizar los trámites exigidos por la legislación vigente para la constitución y establecimiento de un pequeño negocio o microempresa, especificando los documentos requeridos, los organismos en los que se tramitan, el costo, la forma y el plazo requeridos. CE6.4 A partir de un supuesto práctico en el que se requiere la constitución legal del pequeño negocio o microempresa de acuerdo con la legislación vigente: - Describir la actividad económica y objetivos de la empresa. - Decidir el nombre comercial y la forma jurídica conforme a la naturaleza del negocio y objetivos. - Identificar las vías de asesoría externa existente. - Determinar la imagen corporativa. - Redactar correctamente los documentos constitutivos requeridos: estatutos, acta de asamblea, determinación de aportes, lista de suscriptores, etc. - Esquematizar detalladamente el proceso de trámites legales para la constitución, especificando costo, duración de cada uno e institución responsable. - Establecer las obligaciones contables, detallando la información requerida, la vía, el plazo y las instituciones competentes para formalizarlo. - Realizar la documentación de los procesos realizados e incluir en plan de empresa.
RA7: Presentar el proyecto utilizando eficazmente las competencias, técnicas y personales, adquiridas	CE7.1 Formalizar el documento memoria del proyecto. CE7.2 Preparar una presentación del mismo en una feria, con el uso de medios tecnológicos. CE7.3 Exponer el proyecto, destacando sus objetivos y principales contenidos, y justificando la elección de las diferentes propuestas de acción

durante la realización del proyecto de aprendizaje en el módulo formativo.	contenidas en el mismo. CE7.4 Utilizar un estilo de comunicación adecuado en la exposición, haciendo que esta sea organizada, clara, amena y eficaz. CE7.5 Realizar la defensa adecuada del proyecto durante la exposición, respondiendo razonadamente a posibles preguntas relativas al mismo, planteadas por el equipo evaluador.
--	--

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Iniciativa emprendedora - Cultura emprendedora y empleo. - Generalidades. Importancia. - Perspectivas futuras. - Cultura emprendedora como necesidad social. Emprendedor(a) - Tipos. Cualidades. - Factores estimulantes. - Perfil. - Colaboración entre emprendedores y emprendedoras. Emprendimiento - Tipos. - Importancia. - ¿Cómo nace un emprendimiento? - El éxito de un emprendimiento. - Ventajas y desventajas. - Emprendimiento e innovación. - Riesgo y emprendimiento. Empresario(a) - Tipos. - Ventajas y desventajas. - Función. - Cualidades. - Actuación de emprendedores(as) como empleados(as) de una empresa. Factores para tomar en cuenta al emprender	Relación cultura emprendedora y empleo. Identificación de las cualidades, perfil y factores estimulantes del espíritu emprendedor. Análisis del alcance personal, familiar y social de los emprendimientos. Análisis de las perspectivas futuras de los emprendimientos en la Rep. Dom. Definición del plan de vida. Evaluación del riesgo en la actividad emprendedora. Análisis de los factores clave del éxito de un emprendimiento. Análisis de los principales aportes de la innovación en la actividad del sector relacionado con el título: materiales, tecnología, organización del proceso, etc.	Valoración del carácter emprendedor y la ética del emprendimiento. Valoración de la iniciativa, creatividad y responsabilidad como motores del emprendimiento. Valoración de la actitud emprendedora y la ética en la actividad productiva. Disposición al trabajo en equipo. Reconocimiento y valoración social de la empresa. Valoración de la ética empresarial. Rigor en la evaluación de la viabilidad técnica y económica del proyecto. Disposición a la sociabilidad y el trabajo en equipo. Respeto a las normas y procedimientos. Valoración de la ética en el manejo de la información. Pensamiento analítico y crítico en la interpretación de los datos obtenidos.
Ideas empresariales, el entorno y su desarrollo - Concepto de idea de negocio. - Fuentes. - Características de una buena idea de negocio.	Identificación de ideas de negocio en la actividad económica asociada: - A la familia profesional del título. - Al ámbito local.	

- La idea de negocio en el ámbito del perfil profesional. - La idea de negocio en el ámbito del entorno social y familiar. - Técnicas para la selección de ideas de negocio. Oportunidades de negocio - Fuentes. - Criterios de selección. - La innovación como fuente de oportunidad. La empresa y su entorno - Concepto jurídico y económico - Tipos. Clasificación. - Áreas funcionales. - Responsabilidad social empresarial. - El entorno. Viabilidad de idea de negocio - Importancia. - Criterios. - Aspectos fundamentales. Análisis FODA - Importancia. El plan de empresa - Importancia. - Aspectos relevantes. - Recomendaciones básicas para escribir y presentar un buen plan de empresa.	Aplicación de herramientas para la determinación de la idea de negocio. Búsqueda de datos de empresas del sector por medio de Internet. Identificación de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la idea seleccionada. Realización de ejercicios de innovación sobre la idea determinada. Realización del estudio de viabilidad de la idea de negocio: - Selección de fuentes de información. - Diseño de formatos para la recolección de datos. Definición de la estructura del estudio. Interpretación de la información recogida en el estudio de mercado y definición del modelo de negocio que se va a desarrollar. Identificación de instituciones que apoyan el desarrollo de emprendimientos. Identificación de los recursos básicos de inversión inicial necesarios para la implantación de la idea, así como las fuentes de financiamiento más convenientes. Presentación del plan de viabilidad utilizando herramientas ofimáticas. Diseño del formato para el plan de empresa. Establecimiento del modelo de negocio partiendo de las conclusiones del estudio de mercado. Iniciar la redacción del plan de empresa, definiendo los datos generales: actividad, ubicación, misión, visión, objetivos,	Autoconfianza en la realización del trabajo de campo. Creatividad y autoconfianza en la presentación del plan. Valoración de la formalidad en la organización. Respeto por la igualdad de género. Valoración de las disposiciones legales en relación a las políticas de personal. Objetivo, en la toma de decisiones administrativas. Orientado a resultados Valoración de la organización y orden en relación con la documentación administrativa generada. Respeto por el cumplimiento de los trámites administrativos y legales. Valoración de la responsabilidad social y la ética empresarial. Valoración de la asociatividad para el desarrollo de la empresa. Respeto por el cumplimiento de los trámites administrativos y legales. Seguridad en sí mismo(a) en el contacto con la audiencia. Valoración por la organización y limpieza del entorno. Creatividad máxima en la
---	---	---

	valores.	organización de los espacios para la feria.
Plan de comercialización - Investigación de mercados. • Objetivos. • Importancia. • Fases. • El mercadeo y la competencia. • Clasificación del mercado. • El consumidor. El mercadeo y las ventas - El producto. - Características - Ciclo de vida Publicidad - Estrategia comercial - Políticas de ventas. El plan de marketing - Funciones. - Importancia. - Elementos.	Diseñar el esquema del estudio de mercado. Determinación y aplicación de las estrategias de comercialización del pequeño negocio o microempresa: - Definición de misión, visión y objetivos de la estrategia. - Definición detallada del producto o servicio. Identificación de los posibles clientes, los proveedores, la competencia. Definición de políticas de precio y distribución. Estrategias de publicidad. Identificación de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades. Determinación del costo de la estrategia comercial. Determinación del valor agregado e innovación que se debe incluir en el modelo de negocio. Diseño del catálogo de productos. Presentación del plan.	Dinámico y extrovertido en su afán por convencer sobre el proyecto en la celebración de la feria.
Aspectos organizacionales La organización. Estructura. Políticas. El personal - Funciones. - Selección. - Perfiles de puestos. - Políticas de incentivo y motivación. - Aspectos legales en la contratación de personal.	Decisiones organizacionales: - Imagen corporativa: nombre comercial, logo, marca, eslogan. - Diseño de estructura organizativa. - Descripción de puestos y manual de funciones. - Determinación de la forma de selección del personal. - Políticas organizacionales. - Delimitación del espacio físico, determinación de la ubicación, fachada, ambiente y decoración, equipamiento y mobiliario necesario para el emprendimiento.	

Gestión administrativa y financiera - Documentación administrativa. - Servicios bancarios para PYMES. - Cuentas corrientes. - Liquidación de ITBIS. - Logística de compraventa y alquiler de bienes inmuebles. - Contabilidad y libros de registros. - Obligaciones fiscales. - Impuestos que afectan la actividad de la empresa. - Calendario fiscal. - Liquidaciones de impuestos. Gestión financiera - Fundamentos contables. - El patrimonio. - Cuentas de balances y de resultados - Fuentes de financiamiento. - Préstamos bancarios a corto y largo plazo. - El <i>leasing</i>. - El <i>factoring</i>. - Ayudas y subvenciones a las PYMES. El costo del producto o servicio - Tipos. - Clasificación. Planificación financiera La inversión - Gasto de pre inversión. - Inversión inicial. - Gasto de operaciones. Proyecciones financieras - Finalidades. - Aspectos fundamentales. - Tipos.	Preparación de archivo documental. Gestión de servicios bancarios. Proceso de liquidación de impuestos. Definición de logística de compra y venta. Análisis del patrimonio inicial del pequeño negocio o microempresa. Distribución de la inversión. Gestión del financiamiento. Realizar cotizaciones de los activos, de materia prima y/o productos. Estimación del costo. Análisis básico de viabilidad económico-financiera Proyección de ventas Proyección del flujo ingresos y egresos Proyección del Estado de Resultados y Balance General. Identificación de gastos y utilidades conforme a las proyecciones económicas.	
Constitución de pequeño negocio o microempresa en R.D. - Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial. - Importancia y ventajas. - Formas jurídicas. - Tipos y requisitos. - Lo que se debe saber antes de constituir la empresa. - Documentos constitutivos.	Elección de la forma jurídica. Proceso de gestión de la constitución y puesta en marcha del pequeño negocio. Trámites oficiales y documentos constitutivos de un pequeño negocio o microempresa: Elaboración de documentos: estatutos, registro mercantil, asamblea constitutiva, acta de	

- Trámites oficiales. - Licencias y permisos. - Instituciones facultadas. - La asesoría y capacitación continua. - Importancia. - Áreas importantes de capacitación.	asamblea, certificados de aportes u otros. Registro de nombre e imagen corporativa. Solicitud de licencias y permisos. Pago de impuestos.	
Técnicas para la presentación de un plan de empresa - La dicción. - El lenguaje corporal. - La empatía.	Preparación de la presentación mediante técnica expositiva. Ejecución de la exposición. Montaje y realización de feria.	

Estrategias Metodológicas:

- Detección de conocimientos previos, capacidades y competencias sobre la actividad empresarial y la cultura emprendedora.
- Explicaciones del(de la) docente relacionadas con la iniciativa emprendedora y los fundamentos del marketing orientado a pequeños negocios o microempresas.
- Realización de debates, lluvia de ideas, mesas redondas y actividades de análisis sobre factores claves del éxito empresarial y la organización de un pequeño negocio o micro empresa.
- Utilización de internet como herramienta de comunicación y para la búsqueda de información, y realización de cine foro con videos de motivación y crecimiento personal.
- Estudio de caso, mediante el análisis de un hecho relacionado con los factores claves del éxito o el fracaso empresarial, reflexionando y planteando posibles alternativas de soluciones.
- Organización de grupos de trabajo, para el desarrollo de actividades en las que los alumnos trabajan en equipo y todos son responsables de un rol o una actividad para lograr determinados resultados comunes.
- Realización de visitas guiadas, tanto a instituciones relacionadas con los trámites legales para la creación de empresas para conocer los procedimientos y requisitos establecidos, así como visitas a ferias profesionales e intercambio de experiencias con otros politécnicos.
- Realización y exposición de un proyecto de emprendimiento en un tiempo determinado, incluyendo las etapas de planificación y realización de una serie de actividades e integrando los elementos del plan de empresa, a partir de la aplicación de los aprendizajes adquiridos.
- Retroalimentación positiva en cada sección de clase, en la que se evalúa el aprendizaje de los estudiantes.

MÓDULO: FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL

Nivel: 3

Código: MF_006_3

Duración: 90 horas

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA1: Ejercer los derechos y cumplir las obligaciones que se	CE1.1 Identificar los conceptos básicos del derecho del trabajo. CE1.2 Identificar los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empleadores(as) y trabajadores(as): OIT, MT, empresas, sindicatos.

derivan de las relaciones laborales, reconociéndolas en los diferentes contratos de trabajo.	CE1.3 Identificar los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral. CE1.4 Identificar los tipos de contratos según su naturaleza. CE1.5 Reconocer las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar. CE1.6 Identificar las causas y efectos de la modificación, así como la suspensión de los efectos del contrato de trabajo. CE1.7 Determinar las condiciones de trabajo de las diferentes modalidades de contratos. CE1.8 Identificar las principales causas de la terminación del contrato de trabajo.
RA2: Determinar la cobertura del Sistema Dominicano de Seguridad Social, identificando las distintas clases de prestaciones.	CE2.1 Identificar las principales características del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). CE2.2 Valorar el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. CE2.3 Identificar los regímenes de financiamiento existentes en el Sistema Dominicano de Seguridad Social. CE2.4 Identificar las prestaciones que cubre el Sistema Dominicano de Seguridad Social. CE2.5 Identificar los requisitos necesarios para acceder a cada uno de los componentes del Sistema Dominicano de Seguridad Social. CE2.6 Identificar las obligaciones del empleador o empleadora y el trabajador o trabajadora dentro del Sistema Dominicano de Seguridad Social. CE2.7 En un supuesto práctico correspondiente al Sistema Dominicano de Seguridad Social, requerir: - Las bases de cotización de cada uno de los componentes del sistema. - Las cuotas correspondientes a empleadores(as) y trabajadores(as).
RA3: Reconocer un sistema de gestión de seguridad y salud de una empresa u organización, e identificar las responsabilidades de los agentes implicados.	CE3.1 Identificar la legislación y los organismos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. CE3.2 Valorar la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa, los trabajadores y la organización. CE3.3 Identificar los elementos del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional. CE3.4 Identificar los mecanismos internos de vigilancia para la implementación del sistema de gestión de higiene y seguridad en el trabajo. CE3.5 Identificar las obligaciones del empleador o empleadora y del trabajador o trabajadora en materia de seguridad y salud en el trabajo. CE3.6 Explicar los factores de riesgos laborales en el ambiente de trabajo relacionados con el perfil profesional. CE3.7 Identificar las medidas preventivas aplicables para eliminar, minimizar o controlar los riesgos presentes en su ambiente de trabajo, relacionadas con el perfil profesional. CE3.8 Usos de las herramientas y equipos de prevención de accidentes laborales.
RA4: Aplicar las técnicas de comunicación para	CE4.1 Identificar las técnicas y elementos de un proceso de comunicación. CE4.2 Clasificar y caracterizar las etapas del proceso de comunicación. CE4.3 Identificar las barreras e interferencias que dificultan la comunicación

recibir y transmitir instrucciones e informaciones dentro del ambiente laboral.	dentro del ámbito laboral. CE4.4 Identificar los factores para manipular los datos de la percepción. CE4.5 En un supuesto práctico correspondiente a la recepción de instrucciones, establecer: - Objetivo fundamental de la instrucción; - El grado de autonomía para su realización; - Los resultados que se deben obtener; - Las personas a las que se debe informar; - Quién, cómo y cuándo se debe controlar el cumplimiento de la instrucción. CE4.6 Recibir y transmitir instrucciones para la ejecución práctica de ciertas tareas, operaciones o movimientos para comprobar la eficacia de la comunicación.
RA5: Contribuir a la resolución de conflictos que se originen en el ámbito laboral.	CE5.1 Identificar los tipos de conflictos en el trabajo y sus fuentes. CE5.2 Determinar las técnicas para la resolución pacífica de conflictos. CE5.3 Diferenciar entre datos y opiniones en el ámbito laboral. CE5.4 En un supuesto práctico correspondiente a la resolución de conflictos: - Identificar el problema. - Presentar ordenada y claramente el proceso seguido y los resultados obtenidos en la resolución de un problema. - Superar equilibrada y armónicamente las presiones e intereses entre los distintos miembros de un grupo. CE5.5 Explicar las diferentes posturas e intereses que pueden existir entre los trabajadores y la dirección de una organización.
RA6: Aplicar las estrategias del trabajo en equipo; y valorar su eficacia y eficiencia, para la consecución de los objetivos de la organización.	CE6.1 Identificar los elementos fundamentales del funcionamiento de un grupo y los factores que pueden modificar su dinámica. CE6.2 Valorar las ventajas del trabajo en equipo en situaciones de trabajo, en relación con el título. CE6.3 Identificar las características del equipo de trabajo eficaz. CE6.4 En un supuesto práctico correspondiente al trabajo en equipo: - Describir el proceso de toma de decisiones en equipo: la participación, el consenso y el liderazgo. - Adaptarse e integrarse a un equipo, colaborando, dirigiendo o cumpliendo las órdenes, según el caso. - Aplicar técnicas de dinamización de grupos de trabajo.
RA7: Analizar las oportunidades de empleo, y las alternativas de aprendizaje a lo largo de la vida.	CE7.1 Valorar la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo. CE7.2 Identificar los itinerarios formativos profesionales relacionados con el perfil. CE7.3 Identificar las principales fuentes de empleo y de inserción laboral relacionadas con el título. CE7.4 Identificar alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título. CE7.5 Realizar la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes y formación propia para la toma de decisiones.
RA8: Aplicar las técnicas de búsqueda de empleo.	CE8.1 Determinar las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo: Internet, redes sociales, entrevistas, prensa, bolsas de empleo, visitas a Oficinas Territoriales de Empleo (OTE), etc.

	CE8.2 Elaborar su currículum vitae y prepararse para asistir a una entrevista de trabajo. CE8.3 Identificar los elementos clave para una entrevista de trabajo. CE8.4 Identificar las diferentes pruebas utilizadas en el proceso de reclutamiento y selección dentro de una empresa u organización. CE8.5 En un supuesto práctico correspondiente a la entrevista de trabajo, cumplir con los siguientes requisitos: - Preparar el currículum y sus anexos - Carta de presentación - Aspectos personales - Objetivos profesionales claros - Comunicación verbal, no verbal y escrita - Puntualidad y vestimenta adecuada - Manejo de información sobre el puesto solicitado
--	--

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
El contrato de trabajo - Código de Trabajo. - Elementos del contrato. - Tipos de contrato de trabajo y características más importantes. - Jornada laboral: características de los tipos de jornada. - Salario: partes y estructura del salario. - Definición de los derechos, deberes y protección a la mujer, presentes en el Código de Trabajo.	Definición de los derechos, deberes y protección a la mujer, presentes en el código de trabajo. Manejo de los requisitos y elementos que caracterizan a los contratos. Identificación de las ventajas que, para empleadores(as) y trabajadores(as), tiene cada tipo de contrato. Identificación de las principales características de los tipos de jornada. Identificación de las partes, estructura y los tipos de salarios. Manejo de las garantías salariales y prestaciones laborales a las que tiene derecho el trabajador. Interpretación de la nómina.	Valoración de la necesidad de la regulación laboral. Respeto hacia las normas del trabajo. Interés por conocer las normas que se aplican en las relaciones laborales de su sector de actividad profesional. Reconocimiento de los cauces legales previstos como vía para resolver conflictos laborales. Rechazo de prácticas poco éticas e ilegales en la contratación de trabajadores o trabajadoras, especialmente en los colectivos más desprotegidos. Reconocimiento del papel de la Seguridad Social en la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y la ciudadanía.
Sistema Dominicano de Seguridad Social - Campo de aplicación. - Estructura. - Régimen. - Entidades gestoras y colaboradoras. - Obligaciones. - Acción protectora. - Clases y requisitos de las prestaciones.	Análisis de la estructura del Sistema de la Seguridad Social. Determinación de las principales obligaciones de empleadores(as) y trabajadores(as) en materia de Seguridad Social, afiliación y cotización. Análisis de la importancia del sistema general de la Seguridad Social. Conocimiento de los diferentes sub-sistemas de la Seguridad	

	Social: contributivo, subsidiado y contributivo –subsidiado. Resolución de casos prácticos sobre prestaciones de la Seguridad Social.	Rechazo hacia las conductas fraudulentas tanto en cotización como en las prestaciones de la Seguridad Social.
Seguridad, salud e higiene en el trabajo - Riesgo profesional. - Medidas de prevención y protección. - Planes de emergencia y de evacuación. - Primeros auxilios. - Ley que aplica al sector, reglamentos y normativas. - Equipo de protección personal (EPP).	Leyes que aplican al sector y sus reglamentos y normativas. Análisis de factores de riesgo. Análisis de la evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva. Análisis de riesgos ligados a las: - Condiciones de seguridad. - Condiciones ambientales. - Condiciones ergonómicas y psicosociales. Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas. Análisis y determinación de las condiciones de trabajo. Establecimiento de un protocolo de riesgos según la función profesional. Distinción entre accidente de trabajo y enfermedad profesional. Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva. Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.	Valoración de la prevención en salud e higiene en el trabajo. Valoración de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad. Valoración de la relación entre trabajo y salud. Interés en la adopción de medidas de prevención. Valoración de la formación preventiva en la empresa. Compromiso con la higiene y la seguridad. Valoración de la comunicación como factor clave en el trabajo en equipo. Valoración del aporte de las personas para la consecución de los objetivos empresariales.
Comunicación en la empresa - Técnicas de comunicación. - Tipos de comunicación. - Etapas de un proceso de comunicación. - Redes de comunicación, canales y medios. - Dificultades y barreras en la comunicación. - Recursos para manipular los datos de la percepción. - Información como función de dirección. - Negociación: conceptos, elementos y estrategias de negociación.	Caracterización de las técnicas y tipos de comunicación. Utilización de las redes de comunicación, canales y medios, para la consecución de los objetivos de la empresa.	Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización. Actitud participativa en la resolución de conflictos que se puedan generar en los equipos de trabajo. Ponderación de los distintos sistemas de solución de conflictos.

Trabajo en equipo - Clases de equipos en la industria del sector según las funciones que desempeñan. - Características de los equipos de trabajo. - Estructuras organizativas de una empresa como conjunto de personas para la consecución de un fin.	Identificación de las características de un equipo de trabajo eficaz. Análisis de la formación de los equipos de trabajo. Selección del tipo de equipo ideal para cada situación de trabajo. Análisis de los posibles roles de cada uno de los integrantes de un equipo de trabajo. Reconocimiento e identificación de las distintas fases por las que pasa un equipo de trabajo. Reconocimiento de la influencia de las actitudes de cada individuo en el equipo. Puesta en práctica de distintas técnicas de trabajo en equipo.	Valoración de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y el desarrollo profesional. Identificación del itinerario formativo y profesional más adecuado de acuerdo con el perfil y expectativas. Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.
Resolución de conflictos - Conflicto: definición, característica, fuentes y etapas del conflicto. - Proceso para la resolución o supresión de un conflicto: mediación, conciliación y arbitraje. - Factores que influyen en la toma de decisión. - Métodos para la toma de decisión. - Fases para la toma de decisión.	Análisis del surgimiento de los conflictos en las organizaciones: compartir espacios, ideas y propuestas. Identificación de distintos tipos de conflictos, quienes intervienen y sus posiciones de partida. Reconocimiento de las principales fases de solución de conflictos, la intermediación y los buenos oficios. Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de las relaciones en el entorno de trabajo. Identificación de las principales variables que influyen en el proceso de solución de conflictos. Análisis de las principales características de los medios pacíficos de solución de conflictos.	Respeto hacia las normas y reglamentos del trabajo. Responsabilidad respecto a sus funciones y a las normas. Compromiso con la higiene y la seguridad. Orden en el trabajo y el espacio laboral. Honradez e integridad en todos los actos en la empresa. Disciplina en el cumplimiento de las responsabilidades y horario.
Inserción laboral y aprendizaje a lo largo de la vida - Oportunidades de empleo. - Toma de decisión. - Oportunidades de aprendizaje. - Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector.	Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional. Identificación de itinerarios formativos relacionados con el título. Definición y análisis del sector profesional del título. Planificación de la propia carrera: establecimiento de objetivos	Tolerancia y respeto con sus compañeros de trabajo y superiores.

	laborales a medio y largo plazo, compatibles con necesidades y preferencias. Objetivos realistas y coherentes con la formación actual y la proyectada. Establecimiento de una lista de comprobación personal de coherencia entre plan de carrera, formación y aspiraciones.	
Técnicas de búsqueda de empleo - Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo. - Carta de presentación y currículum vitae. - Pruebas y entrevistas de selección. - Elementos clave de una entrevista de trabajo.	Cumplimiento de los documentos necesarios para la inserción laboral: carta de presentación, currículum vitae, anexos, etc. Realización de test para selección de personal y entrevistas simuladas. Manejo de información sobre el puesto solicitado. Búsqueda de empleo de manera eficaz utilizando los mecanismos existentes para tales fines: (bolsas electrónicas de empleo como www.empleateya.gob.do, anuncios en medios de comunicación, etc.	

Estrategias Metodológicas:

- Detección de conocimientos previos y actividades de motivación al aprendizaje relacionadas con las competencias que el joven pueda presentar en el tema de formación y orientación laboral.
- Transmisión de conocimientos a través de socialización, debates, actividades de descubrimientos de temas relacionados al ambiente laboral.
- Resolución de ejercicios y problemas donde se ponga en práctica los conocimientos adquirido para la resolución de situaciones laborales, como serían el recibir y transmitir instrucciones, la resolución de algún conflicto, trabajo en equipo entre otras.
- Utilización de material audiovisual con la asistencia del computador donde se exponga al estudiante a través de videos, presentaciones, internet, plataformas, entre otras, las diferentes técnicas relacionada a la búsqueda de información relativa al tema laboral.
- Resolución de problemas a través de una situación laboral planteada por el profesor los estudiantes apliquen de forma ordenada y coordinada las fases que implican la resolución de dicha situación.
- Realización de un proyecto donde el estudiante pueda resolver un problema o aborda una tarea mediante la planificación, diseño y realización de una serie de actividades, donde el resultado sea la inserción efectiva en el ambiente laboral.
- Aprendizaje individual y cooperativo donde el estudiante pone de manifiesto las competencias blandas (habilidades sociales) y aquellas relacionadas al ambiente laboral.
- Aprendizaje mediante evaluación donde se pone de manifiesto lo aprendido en el transcurso del módulo.

4. PERFIL DEL(DE LA) DOCENTE DE LOS MÓDULOS FORMATIVOS

Requisitos para el ejercicio de la función docente:

- 1.** Poseer los conocimientos y competencias requeridas para el ejercicio de la función docente, acreditada mediante los mecanismos de selección que en cada caso se establezcan, asegurando el principio de igualdad en el acceso a la función docente.
 - a. Para los módulos asociados a unidades de competencia: poseer un grado académico de Licenciado en el área del conocimiento Administración, Economía, Negocios y Ciencias Sociales.
 - b. Para los módulos comunes:
 - Módulo de Ofimática: poseer un grado académico de Licenciado en el área del conocimiento de Tecnologías de la Información y la Comunicación.
 - Módulo de Formación y Orientación Laboral: poseer un grado académico de Licenciado en el área del conocimiento de Administración, Economía, Negocios y Ciencias Sociales o de Humanidades.
 - Módulo de Emprendimiento: poseer un grado académico de Licenciado en el área del conocimiento de Administración, Economía, Negocios y Ciencias Sociales o de Humanidades.
- 2.** Competencia pedagógica acreditada por el Ministerio de Educación (habilitación docente).
- 3.** Sin ser un requisito imprescindible, para los módulos asociados a unidades de competencia se valorará poseer experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el área de alojamiento.

5. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m ² 20 alumnos	Superficie m ² 30 alumnos
Aula polivalente	30	45
Laboratorio de informática	40	60
Área de ama de llaves	18	18
Área de recepción	12	12
Habitación de hotel	18	18
Área de costura, lavandería y planchado	10	10

Módulos	MF_00 2_3	MF_01 8_3	MF_01 9_3	MF_02 0_3	MF_02 1_3	MF_022 _3	MF_02 3_3	MF_0 24_3
Aula polivalente		X	X	X	X	X	X	X
Laboratorio de informática	X	X	X	X		X	X	X
Laboratorio o área de:	Ama de llaves	X		X		X		
	Recepción	X	X	X			X	X
	Habitación de hotel					X		
	Costura, lavandería y planchado					X		

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula polivalente	- Mesas y sillas para el profesor/a - Mesas y sillas para alumnos/as - Pizarras para escribir con rotulador - Material de aula
Laboratorio de informática	- 30 PC instalados en red, con conexión a Internet para el alumnado - PC para el profesor/a - Escáner - Impresora - Mobiliario de aula - Cañón de proyección - Pantalla de proyección - Reproductor audiovisual - Pizarra electrónica - Dispositivos de almacenamiento de datos, memorias USB, discos duros portátiles, CD y DVD - Licencias de sistema operativo - Licencia de uso de aplicaciones informáticas generales: procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, presentaciones, correo electrónico, retoque fotográfico, cortafuegos, antivirus, compresores y

	edición de páginas web. - Licencia de uso de aplicación informática específica del área de turismo y hostelería. - Licencia de uso de aplicación informática específica de idiomas.
Área de ama de llaves	- Amenidades (jabón, shampoo, gel de baño, acondicionador, pasta dental, cepillo dental, peine, entre otros) - Dispensador del papel y servilletas - Sábanas - Bolsas plásticas - Cubre colchón - Toallas (manos, faciales, baños, pies) - Manuales instructivos de maquinarias y equipos - Detergentes - Desinfectantes - Limpia vidrios - Almohadas - Fósforos - <i>Brochures</i> con información del hotel - Información de servicios - Guía telefónica - Menú de <i>Room Service</i> o servicio de habitación. - Lista de lavandería - Bolsas de nailon - Germicidas (pinol) - Limpiavidrios, espejos y ventanas - Removedor de manchas - Desinfectante - Esponja - Cubeta - Espátula - Cepillo - Escoba - Recogedor - Mechudo en seco - Tira sanitaria, al finalizar su lavado se coloca la tira después de desinfectar la taza de baño. - Guantes de hule - Aspiradora - Cortinas con <i>black out</i> - Cortina de baños - Alfombra de baño y pie - Escoba - Papeleras - Cepillos para limpiar baños

Área de recepción	- Mostrador (<i>Counter</i>) - Fax - Teléfono - Calculadora - Manos libres - Formatos impresos - Bitácora - Calendario - Reloj despertador - PC, acceso a Internet, <i>software</i> hotelero - Programas de aplicaciones (procesadores de textos, hojas de cálculos y de presentación) - Impresora - Escáner
Habitación de hotel	- Cama <i>Queen</i> (60 × 80 pies ó 1.53 × 2.03 m) - Gavetero - Armario - Almohadas - Cubre cama para cama <i>Queen</i>. - Juego de sábanas cama <i>Queen</i> (1 cubre colchón, 1 sábana y 2 forros de almohadas) - Juego de toallas de diferentes tamaños - Juego de cortinas
Área de costura, lavandería y planchado	- Lavadora - Secadora - Máquinas domésticas - Máquina de coser recta - Máquina <i>Overlock</i>. - Agujas - Abre ojal - Alfileres - Tiza de sastre o carretilla para tela - Plancha - Hilos - Dedal - Cinta métrica

Los diversos espacios formativos específicos identificados, así como las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial y de seguridad y salud en el trabajo vigente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los estudiantes.

El equipamiento (equipos, máquinas, etc.) dispondrá de la instalación necesaria para su correcto funcionamiento. La cantidad y características del equipamiento deberán estar en función del número de estudiantes matriculados y permitir la adquisición de los resultados de aprendizaje, teniendo en cuenta los criterios de evaluación y los contenidos que se incluyen en cada uno de los módulos que se impartan en los referidos espacios.

El Ministerio de Educación velará para que las instalaciones y el equipamiento sean los adecuados en cantidad y características para el desarrollo de los módulos correspondientes y garantizar así la calidad de estas enseñanzas.

En el caso de que la formación se dirija a personas con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE) se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables a la infraestructura, para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Los equipamientos que se incluyan en cada espacio de enseñanza aprendizaje han de ser los necesarios y suficientes para garantizar a los estudiantes la adquisición de los resultados de aprendizaje y la calidad de la enseñanza.

6. CRÉDITOS

COMISIÓN TÉCNICA COORDINADORA GENERAL

Nombre	Cargo	Organización
Zobeida Sánchez	Directora General de Educación Secundaria	Ministerio de Educación
Mercedes María Matrilé Lajara	Directora de Educación Técnico Profesional	Ministerio de Educación
José del Carmen Canario	Director Departamental DC	Ministerio de Educación
Francisca M ^a Arbizu Echávarri	Asesora Internacional Experta en Reforma Curricular	Convenio Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) - Jóvenes y Desarrollo – Sociedad Salesiana
Sara Martín Mínguez	Coordinadora	Convenio Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) - Jóvenes y Desarrollo – Sociedad Salesiana

GRUPO DE TRABAJO FAMILIA PROFESIONAL TURISMO Y HOSTELERÍA

Nombre	Cargo	Organización
Responsables del Grupo de Trabajo		
Mercedes Aleandra Gratereaux Rodríguez	Coordinadora Técnico Docente Nacional	Dirección de Educación Técnico Profesional (DETP)
Milagros Arianny Reyes García	Coordinadora Metodológica Técnico Docente Nacional	Dirección de Educación Técnico Profesional (DETP)
Valentina De la Cruz Pichardo	Secretaria técnica Técnico Docente Nacional	Dirección de Educación Técnico Profesional (DETP)
Expertos Tecnológicos y Formativos		
Luis Marino López	Presidente	Cadena Adrian Tropical
Rousanna Urraca	Presidente	Hotelería, Alimentos y Bebidas
Iris Pérez	Vice-Ministra de Turismo para Asuntos de Formación	Ministerio de Turismo
Elizabeth Tovar	Presidente	Asociación de Operadores de Turismo Receptivo de República Dominicana –OPETUR-
Dionis Arelis Alcántara	Directora Ejecutiva	Asociación Dominicana de Agencias de Viajes y Turismo – ADAVIT-
Sandra Mustellier	Asesora Docente de Escuelas Libres	Ministerio de Cultura
Paul Beswick	Director Corporativo de Asuntos Comunitarios	Fundación Punta Cana
Rosa Esmeralda Fernández	Técnico Departamento de Desarrollo y Vinculación Curricular	Instituto de Formación Técnico Profesional –INFOTEP
Gloria Alina Valdés	Coordinadora de Programas de Negocios y Proyectos Académicos	Universidad Iberoamericana
María Matilde Gómez Chestaro	Administradora Ama de Llaves Ejecutiva	Asociación de Hoteles de Santo Domingo

Yngrid Castillo De Grassals	Asesora Operativa y Financiera	Asociación de Pequeños Hoteles y Aparta-Hoteles de Santo Domingo, ASPHASD
Félix Ramón Pion Taveras	Asesor	Asociación de Hoteles y Proyectos Turísticos de la Zona Este
Haydee Astacio	Maestra técnica	Politécnico María de la Altagracia (POMAVID)
Sandra Margarita Menual	Maestra técnica	Politécnico Monseñor Juan Félix Pepén
Rocío Ceballos	Maestra técnica	Politécnico Monseñor Juan Félix Pepén

ORGANIZACIONES QUE HAN PARTICIPADO EN LA VALIDACIÓN EXTERNA DE LOS TÍTULOS DE LA FAMILIA PROFESIONAL TURISMO Y HOSTELERÍA

Nombre	Cargo	Organización
Clementina Suero Sánchez	Técnico Docente Nacional Dirección General de Educación de Personas Jóvenes y Adultos	Ministerio de Educación de la República Dominicana MINERD
Sandra González Cabrera	Técnico Docente Nacional Dirección de Educación Especial	Ministerio de Educación de la República Dominicana MINERD
Juan José Gómez	Director General de Currículo	Ministerio de Educación de la República Dominicana MINERD
Ana Yajaira Pérez	Técnico Docente Nacional. Dirección General de Adultos, Dpto. Educación Laboral	Ministerio de Educación de la República Dominicana MINERD
Migdalia Ramírez	Técnico	Junta de Aviación Civil JAC
Mercedes Suero	Técnico	Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (INDOCAL)
Julia Rodríguez	Técnico	Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (INDOCAL)
Jose Contreras	Técnico	Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (INDOCAL)
Bolívar Troncoso	Presidente	Organización Dominicana de Turismo Sostenible (ODTS)
Antonio Aponte	Guía turístico	Asociación de Guías de Turismo de la República Dominicana, Inc. (ASOGUITURD)
Melquisedec Canela	Guía turístico	Asociación de Guías de Turismo de la República Dominicana, Inc. (ASOGUITURD)
Pedro Ortiz	Guía turístico	Asociación de Guías de Turismo de la República Dominicana, Inc. (ASOGUITURD)
Briseida Olivero		Clúster Turístico de Santo Domingo
Ciro Cassola	Chef	Asociación de Chefs de la

		República Dominicana (Adochefs)
Diana Munné	Consultora	Asociación de Chefs de la República Dominicana (Adochefs)
Edwin Aristy	Guía turístico	Asociación de Guías de Turismo de la República Dominicana, Inc. (ASOGUITURD)
Juan Febles	Presidente	A&B Master
Lissette Gil	Consultora	L&G ASOCIADOS
José Ortega	Responsable Proyectos	Sociedad Salesiana